

Inzicht

SPECIAL

Zorg voor de mantelzorger

Mantelzorger fysiek en geestelijk meer belast

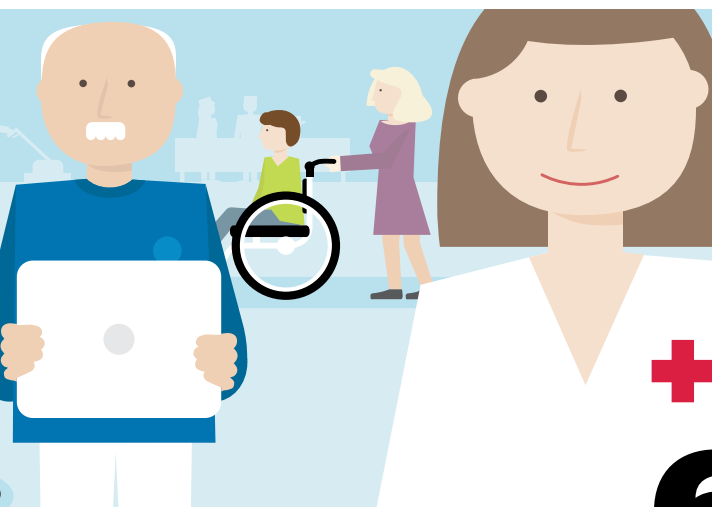
2 X ZORGEN = GEZONDHEIDSRISICO

Dat veel zorgmedewerkers mantelzorgtaken hebben, is niets nieuws. Dat zij daardoor extra gezondheidsrisico lopen, wél. Programmamanager Anouk ten Arve van Stichting IZZ geeft tekst en uitleg.



4

INHOUDSOPGAVE



6

FYSIEKE BELASTING: DE CONCLUSIES

Mantelzorgers hebben vaker problemen aan het bewegingsapparaat, zijn relatief weinig bekend met het beleid fysieke belasting en worden vaker fysiek belast. We hebben op een rij gezet hoe dit precies zit.

8

MANTELZORGERS IN BEELD

Wie zijn die mensen die op het werk én thuis zorgen voor een ander? Een profielschets.

COLOFON

Zorg voor de mantelzorger is een speciale editie van het magazine Inzicht. Het wordt verspreid onder de relaties van Stichting IZZ.

Redactie Anouk ten Arve, Mirella Bultink, Ed Coumans, Karlijn Hillen, Wies Peters, Esther Schoenmakers, Svenja van der Tol, Roel Willems

Fotografie Hein Athmer, Bart Nijs Fotografie, Getty Images/Silvia Jansen, Theo Scholten

Infographic Arthur & Brent en Happy Folk

Concept en realisatie Gloedcommunicatie, Nijmegen

Grafische vormgeving Wunderbar, Nijmegen

Druk Van Eck & Oosterink communicatieregisseurs,
Dodewaard

Stichting IZZ
Amersfoortseweg 15h
7313 AB Apeldoorn
055 - 750 65 07
www.stichtingizz.nl

Wilt u Inzicht niet meer ontvangen?
Meld u dan af via www.stichtingizz.nl/inzicht-afmelden.

GOED VOORBEELD:

Steunpunt Mantelzorg Medisch Spectrum Twente (MST). Het MST wil medewerkers vitaal, duurzaam en efficiënt inzetten. Medewerkers met mantelzorgtaken kunnen rekenen op ondersteuning.

10



11

MANTELZORGVRIENDELIJK PERSONEELSBELEID

Als zo goed als een kwart van je medewerkers mantelzorger is, dan moet je daar gericht beleid op voeren. Een oproep van Liesbeth Hoogendijk (Mezzo) aan zorgorganisaties.

EN VERDER

- 7** Mantelzorg en gezondheid: de feiten
- 12** Impact op mens, organisatie en maatschappij
- 16** Op naar gezonde mantelzorgers
- 17** Organisatieklimaat versus organisatiecultuur
- 18** Tips & trucs: hulp voor de mantelzorger



Voorwoord

Mantelzorg is overal

Om maar met de deur in huis te vallen:

- 2,6 miljoen mensen in Nederland zijn mantelzorger
- 71% van hen combineert mantelzorg met werk ¹

Als u deze getallen op u laat inwerken, dan realiseert u zich nog meer: mantelzorg is overal. Vaak in combinatie met ander werk. En mantelzorg is steeds vaker nodig. Zeker als we zorg minder centraal regelen waardoor men zelf meer en meer verantwoordelijk wordt.

En als zorgen in je bloed zit ...

Mantelzorgers geven praktische hulp, verzorging en praktische en emotionele ondersteuning. Daarom zijn zorgmedewerkers heel vaak ook mantelzorger. En dat blijkt:

- 30% van de zorgmedewerkers is mantelzorger ²
- 45% van de zorgmedewerkers informeert de leidinggevende niet over de mantelzorgtaken ³
- 34% van hen verleent al meer dan 8 jaar mantelzorg ⁴

Dat roept bij mij vragen op: als je al meer dan 8 jaar in de zorg werkt en daarnaast zorgt voor een zieke vader, moeder of kind, wat doet dat met je gezondheid? Wanneer maak je tijd voor jezelf? En hoe bespreek je dat dan met je leidinggevende?

In deze special leest u dat zorgmedewerkers met mantelzorgtaken extra goed op zichzelf moeten passen. Want er zijn wel degelijk risico's wanneer werken in de zorg gecombineerd wordt met mantelzorg. Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Mantelzorgers zijn overal in de zorg. Tijd om hen te koesteren.

KARLIJN HILLEN

HOOFD ONDERZOEK EN SAMENWERKING

STICHTING IZZ

KARLIJN.HILLEN@STICHTINGIZZ.NL

¹ Mezzo.nl, homepage februari 2015

² Onderzoeksresultaten Gezond werken in de zorg, Stichting IZZ en Erasmus Universiteit, november 2014

³ Enquête Mantelzorg (en dementie), PGGM&CO, 2013

⁴ Idem

Het geven van zorg aan je naasten is een taak van ons allen. Tenminste, dat vertelt de overheid. Maar voor zorgmedewerkers is mantelzorg verlenen een extra gezondheidsrisico. Tot deze pijnlijke conclusie komen Stichting IZZ en de Erasmus Universiteit Rotterdam na het onderzoek 'Gezond werken in de zorg'. Hierin is de fysieke en psychosociale arbeidsbelasting van zorgmedewerkers onderzocht. Inzicht sprak met Anouk ten Arve, programma-manager bij Stichting IZZ.



GEZONDER WERKEN IN DE ZORG: OOK VOOR MANTELZORGERS

MANTELZORG MAAKT SNELLER ZIEK

Een op de drie zorgmedewerkers is mantelzorger. Bij andere beroepsgroepen ligt dit percentage veel lager. Waardoor zijn er relatief zoveel zorgmedewerkers die ook mantelzorger zijn?

“Zorgmedewerkers weten hoe ze moeten zorgen voor anderen en doen dit van nature makkelijker dan iemand die geen zorgend beroep heeft. Dat veel zorgmedewerkers mantelzorgtaken hebben, is geen nieuws. Dat zij met hun dubbele zorgtaak een verhoogde kans op gezondheidspro-

blemen hebben, wél. Uit ons onderzoek blijkt dat zorgmedewerkers die mantelzorger zijn vaker kampen met lichamelijke en geestelijke gezondheidsklachten dan collega's zonder mantelzorgtaken.”

Om wat voor gezondheidsklachten gaat het?

“We weten uit eerder onderzoek dat zorgmedewerkers meer fysiotherapie en psychologische zorg gebruiken dan gemiddeld in Nederland. Bij medewerkers met mantelzorgtaken



ONDERZOEK NAAR 'GEZOND WERKEN IN DE ZORG'

Het onderzoek 'Gezond werken in de zorg' wordt uitgevoerd door Erasmus Universiteit Rotterdam en Stichting IZZ. Het onderzoek maakt deel uit van een vierjarig promotieonderzoek, uitgevoerd door promovendus Babette Bronkhorst MSc onder leiding van prof. dr. Bram Steijn en dr. Lars Tummers van de onderzoeksgroep Public Human Resources and Change (PHRC) aan de Faculteit der Sociale Wetenschappen van Erasmus Universiteit Rotterdam. Aan het onderzoek namen bijna 11.000 zorgmedewerkers mee. Centrale vraag: welke factoren verminderen de fysieke en psychosociale arbeidsbelasting en verbeteren de gezondheid van zorgmedewerkers? Daarbij hebben de onderzoekers ook gekeken naar de impact voor zorgmedewerkers die ook mantelzorger zijn.

BEWEGINGSAPPARAAT:

Onderdelen in het lichaam die voor beweging dienen, zoals nek, schouders, ellebogen, polsen, handen, rug, heupen, dijen, knieën, enkels en voeten.

ligt dat percentage nog hoger. Klachten aan het bewegingsapparaat is een veel-

voorkomend gezondheidsprobleem onder deze groep. Ook de psychosociale arbeidsbelasting is hoog. Met name het werk-privéconflict veroorzaakt bij zorgmedewerkers die ook mantelzorger zijn veel stress."

Hoe komt het dat de mantelzorgers onder de zorgmedewerkers een nog grotere kans op deze problemen hebben?

"De grootste groep mantelzorgers heeft een patiëntgebonden taak zoals verpleegkundige of verzorgende. Beroepsmatig zorgen zij voor mensen. En komen zij thuis dan wacht daar niet de luie stoel en tv maar opnieuw een zorgtaak. Voor een gehandicapt kind, een zieke ouder of vriendin. Zij worden fysiek en psychosociaal dus dubbel belast."

Wat zijn de gevolgen van het extra gezondheidsrisico dat mantelzorgers lopen?

"Voor de mensen zelf is dit heel vervelend, maar het heeft ook ernstige gevolgen voor zowel zorgorganisaties als de hele maatschappij. Denk aan een vermindering van de vitaliteit van medewerkers, verzuim, presentisme en een hoog zorggebruik en dito zorgkosten. Overigens staan we niet alleen in onze conclusies. Een vorig jaar gepubliceerd onderzoek (L. Hiel, M.A. Beenackers, C.M. Renders et. al., *Providing personal informal care to older European adults: Should we care about the caregivers' health?*) bevestigt onze bevindingen: het geven van mantelzorg heeft een negatieve invloed op de psychosociale en fysieke gezondheid van de mantelzorger. Bij zorgmedewerkers is dat effect dus extra sterk."

Hoe kun je als werkgever de mantelzorgers onder je medewerkers helpen?

"Wij hebben ontdekt dat het helpt als je als werkgever laat zien dat je

gezond en veilig gedrag belangrijk vindt. Het blijkt dat zorgmedewerkers gezondheid en veiligheid in hun werk vooropstellen als zij weten dat de organisatie hier veel waarde aan hecht. Dit wordt het veiligheidsklimaat genoemd. Voor een goed veiligheidsklimaat is commitment en voorbeeldgedrag van het hoger management en leidinggevendend belangrijk. Net als de manier

FYSIEK EN PSYCHOSOCIAAL VEILIGHEIDSKLIJMAAT:

Het beeld dat medewerkers hebben van de waarde en het belang die de organisatie hecht aan fysieke belasting en lichamelijke gezondheid.

waarop teams met elkaar samenwerken en de mate waarin een medewerker mee kan praten over op-

lossingen. Het resultaat is veilig gedrag door medewerkers en leidinggevend. Veilig gedrag bestaat uit twee onderdelen: je houden aan de afspraken in de organisatie en er alles aan doen om je eigen psychosociale en fysieke arbeidsbelasting op een aanvaardbaar peil te houden. Wat belangrijk is, is dat het veiligheidsklimaat voor een organisatie veel makkelijker te veranderen is dan de cultuur. Het is namelijk zichtbaar hoe je met elkaar omgaat. Cultuur daarentegen is onzichtbaar en daardoor moeilijk bespreekbaar te maken."

Wat wil Stichting IZZ bereiken?

"Uitgangspunt voor Stichting IZZ is: gezonder werken in de zorg. Wij willen daarom ook de problemen van mantelzorg agenderen. Pas als zorgorganisaties en medewerkers zich bewust zijn van de risico's, zullen ze actie ondernemen. Stichting IZZ neemt zijn verantwoordelijkheid. Met het uitgeven van deze speciale editie van Inzicht willen wij werkgevers laten zien waar de risico's liggen voor zorgmedewerkers die mantelzorger zijn. Daarnaast willen we ze mogelijke oplossingsrichtingen bieden."



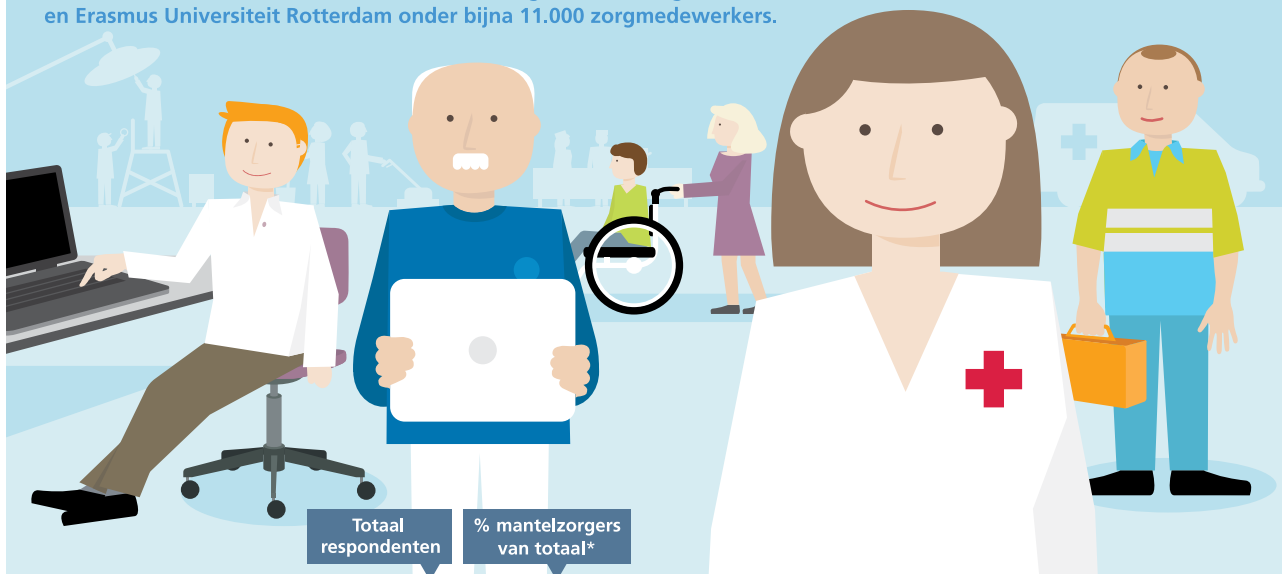
• ANOUK TEN ARVE
PROGRAMMAMANAGER
BIJ STICHTING IZZ

Onderzoek Stichting IZZ en Erasmus Universiteit Rotterdam

Wie is de mantelzorger?

Erasmus
Universiteit
Rotterdam

Resultaten onderzoek 'Gezond werken in de zorg' van Stichting IZZ
en Erasmus Universiteit Rotterdam onder bijna 11.000 zorgmedewerkers.

Totaal
respondenten% mantelzorgers
van totaal*

Branches	Totaal zorgsector	10,575	
	ZKH	3,196	24,5%
	VVT	2,565	39,5%
	GGZ	2,363	26,3%
	GHZ	2,019	31,5%
	Overige branches	432	24,8%
Beroepsgroepen	Totaal zorgsector	10,575	29,9%
	Verpleegkundig	3,057	28,5%
	Verzorgend	3,120	35,5%
	Arts / medisch specialist	176	14,2%
	Polikliniek	160	31,7%
	Psychologen / therapeuten	399	21,1%
	Paramedisch	420	26,2%
	Medisch ondersteunend / operatief	476	22,1%
	Administratief	603	27,0%
	Beleid / advies	482	25,1%
	Facilitair	377	29,2%
	Management	680	35,1%
	Overig	113	30,1%

*In Nederland is ongeveer 20% van de volwassenen mantelzorger. Bron mezzoni.nl



85,3%

14,7%

Arbeidscontract

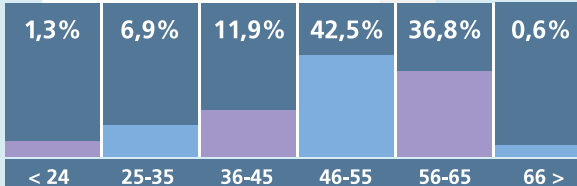
88,8%

Vast

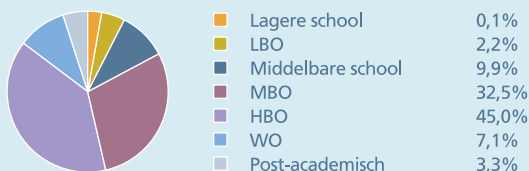
11,2%

Tijdelijk

Leeftijd



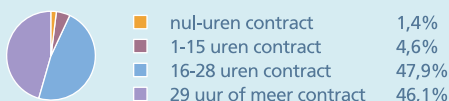
Opleidingsniveau



Thuisituatie

25,8%	Alleenstaand
28,7%	Alleenstaand met thuiswonende kinderen
30,6%	Gehuwd of samenwonend
31,3%	Gehuwd of samenwonend met thuiswonende kinderen

Aantal uren contract

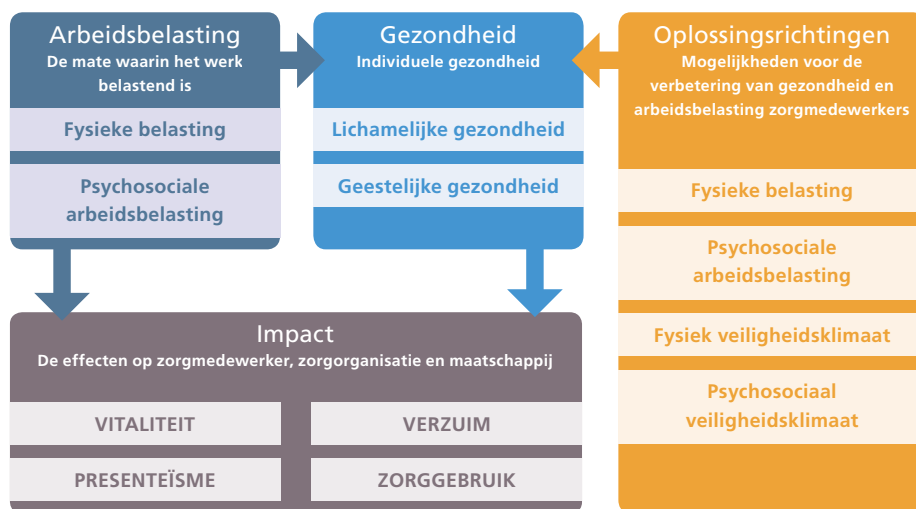


DE FYSIEKE EN PSYCHOSOCIALE BELASTING VAN MANTELZORGERS

FEITEN & FIGUREN

De fysieke en psychosociale belasting van zorgmedewerkers is groot. Zorgmedewerkers die ook nog mantelzorger zijn, kampen relatief vaak met lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen. Daarbij gaat het meestal om klachten aan het bewegingsapparaat, een logisch gevolg van het vele tillen, manoeuvreren en in een ongemakkelijke houding werken. Niet minder vanzelfsprekend is het moeizame balanceren van mantelzorgers tussen werk en privé. Maar het onderzoek 'Gezond werken in de zorg' van Stichting IZZ en Erasmus Universiteit Rotterdam laat ook een aantal verrassende uitkomsten zien. Een overzicht.

In het onderzoek hebben we zorgmedewerkers met en zonder mantelzorgtaken gevraagd naar de klachten aan het bewegingsapparaat en geestelijke gezondheid die zij in hun werk ervaren. En hoe zij hiermee omgaan. Deelnemers hebben ook aangegeven wat zij vinden van de houding van leidinggevende, management en collega's op het gebied van arbeidsbelasting. En wat zij weten over het beleid voor fysieke en psychosociale arbeidsbelasting binnen de eigen zorgorganisatie.



FIGUUR 1 | Onderzoeksmodel gezondheid, arbeidsbelasting, impact en oplossingsrichtingen

Fysieke belasting: de

1 Mantelzorgers hebben vaker problemen aan het bewegingsapparaat

Werken in de zorg is fysiek zwaar. Van alle zorgmedewerkers met mantelzorgtaken heeft 86,6% klachten aan het bewegingsapparaat. Bij de niet-mantelzorgers is dat 84,6%. Waar komt dit verschil vandaan? Uiteraard speelt de extra fysieke belasting van mantelzorgers een rol. Daarnaast

FYSIEKE BELASTING: lichamelijke arbeidsbelasting zoals tillen, duwen, trekken, repe-terende handelingen, manoeuvreren, lang in moeilijke houdingen werken.

zijn mantelzorgers vaak ouder dan niet-mantelzorgers. Met de leeftijd stijgt ook het risico op problemen aan het bewegingsapparaat. Ruim een kwart van de mantelzorgers (26%) heeft het afgelopen jaar vanwege klachten aan het bewegingsapparaat het werk niet kunnen uitvoeren. Dit betekent niet dat ze verzuimen,

maar dat ze hun takenpakket niet (volledig) kunnen uitvoeren. Bij niet-mantelzorgers is dat 22,2%. Klachten aan het bewegingsapparaat vormen dus een arbeidsrisico voor zorgmedewerkers, maar de mantelzorgers onder hen lopen een nog groter risico.

KLACHTEN AAN HET BEWEGINGSAPPARAAT	MANTELZORGER	
	Nee	Ja
Nek en/of schouders	63,2%	66,7%
Ellebogen, polsen en/of handen	30,9%	39,7%
Rug	60,3%	60,2%
Heupen en/of dijen	18,1%	23,0%
Eén of beide knieën, enkels en/of voeten	30,7%	38,3%
Minimaal één onderdeel van het bewegingsapparaat	84,6%	86,6%

TABEL 1 | Klachten aan het bewegingsapparaat bij niet-mantelzorgers en mantelzorgers werkzaam in de zorg

2 De fysieke belasting van mantelzorgers is relatief groot

82,1% van de mantelzorgers geeft aan regelmatig fysiek belastend werk uit te voeren. Van deze groep ervaart 32,9 % het werk vaak of altijd als belastend. Het gaat dan vooral om werken in een ongemakkelijke houding of het uitvoeren van werkzaamheden die veel lichaamskracht vergen. Maar ook tillen, trekken, duwen, manoeuvreren en langdurig dezelfde bewegingen uitvoeren worden als fysiek zwaar ervaren. Mantelzorgers hebben vaker te maken met fysieke belasting dan niet-mantelzorgers. Dit wordt mogelijk verklaard door het feit dat veel mantelzorgers een verzorgend beroep hebben, waar sowieso veel fysiek inspannende taken bij horen.

FYSIEKE BELASTING	MANTELZORGER	
	Nee	Ja
% medewerkers waarbij dit zelden of nooit voorkomt	24,0%	17,9%
% medewerkers waarbij dit soms voorkomt	46,9%	49,2%
% medewerkers waarbij dit vaak of altijd voorkomt	29,2%	32,9%

TABEL 2 | Ervaren fysieke belasting bij niet-mantelzorgers en mantelzorgers werkzaam in de zorg

1 op de 10 mantelzorgers is helemaal niet bekend met het beleid fysieke belasting

conclusies

3 Mantelzorgers zijn relatief weinig bekend met het beleid fysieke belasting

Alle zorgorganisaties hebben een beleid fysieke belasting. Hierin staan de maatregelen, procedures en afspraken op het gebied van fysieke belasting. Het is belangrijk dat zorgmedewerkers bekend zijn met dit beleid. Immers, om de eigen fysieke belasting te verminderen, moeten zij maatregelen, procedures en afspraken naleven en actief bijdragen aan een veilige werkomgeving. Van alle mantelzorgers is 11% niet bekend met het beleid, 46% weet slechts voor een deel welke procedures, maatregelen en afspraken zijn opgenomen. Niet-mantelzorgers zijn zelfs minder goed bekend met het beleid.

Tillen, trekken, duwen: mantelzorgers hebben vaker te maken met fysieke belasting



• ELLEN SCHULINCK IS PROJECTLEIDER 'STERK IN ZORG EN WERK!'

Ellen Schulinck

'Op naar mantelzorgvriendelijker beleid: pilot Sterk in zorg en werk!'

Zorgmedewerkers die werk en mantelzorgtaken combineren, raken vaak overbelast. Dat is allereerst vervelend voor de medewerker zelf. Maar ook de werkgever ondervindt gevolgen, in de vorm van (grijs) verzuim en uitval. In Limburg zijn Mosae Zorggroep en Steunpunt Mantelzorg Zuid een pilot gestart die het personeelsbeleid mantelzorgvriendelijker moet maken: Sterk in zorg en werk! Insteek: als mantelzorgende medewerkers in de zorg- en welzijnssector goede ondersteuning krijgen, kunnen zij werk en zorgtaken beter combineren. En zullen zij minder vaak verzuimen. De pilot loopt van september 2013 tot en met juni 2015. Projectleider Ellen Schulinck van Steunpunt Mantelzorg Zuid: "We hebben allereerst een scanlijst ontwikkeld. Deze lijst wordt ingevuld door mantelzorgers en niet-mantelzorgers in de organi-

satie. Daarmee ontstaat een totaalbeeld van de manier waarop de organisatie aandacht heeft voor mantelzorgers en hoe zij met deze groep omgaat. De uitkomsten vormen de basis van een plan van aanpak met verbeterpunten. Zoals het thema bespreekbaar maken tijdens het teamoverleg en het organiseren van scholing voor leidinggevenden, waarin zij leren om mantelzorgers te begeleiden en signalen te herkennen. Organisaties die een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid voeren, kunnen hiervoor erkend worden. De Stichting Werk & Mantelzorg verstrekt erkenningen aan (zorg)organisaties die inspelen op de wensen en behoeften van medewerkers met mantelzorgtaken."

De uitslag van de pilot is in juni bekend. Als afsluiting wordt de kennis en ervaring die is opgedaan in 'Sterk in zorg en werk' breed verspreid onder andere zorgorganisaties en steunpunten voor mantelzorg. "Voor het zo ver is, willen we nog wel de scanlijst en het plan van aanpak digitaliseren", vertelt Schulinck. "Op die manier zien werkgevers direct waar ze nog aan moeten werken."

Psychosociale belasting

1 Emotionele uitputting komt voor bij alle zorgmedewerkers

Emotionele uitputting staat voor een gevoel van extreme vermoeidheid vanwege het werk en is een dimensie van burn-out. Medewerkers zijn ernstig vermoeid, voelen zich gefrustreerd en opgebrand. Van alle mantelzorgers geeft 8% aan zich soms emotioneel uitgeput te voelen. Het percentage dat zich vaak of altijd emotioneel uitgeput voelt, ligt op 6%. Deze percentages verschillen nauwelijks van die van zorgmedewerkers zonder mantelzorgtaken.

PSYCHOSOCIALE BELASTING:

geestelijke arbeidsbelasting zoals emotionele belasting, werkdruk, agressie en geweld, pesten en roddelen.

EMOTIELE UITPUTTING	MANTELZORGER	
	Nee	Ja
Nooit of zelden	86,2%	86,1%
Soms	8,5%	8,2%
Vaak of altijd	5,4%	5,7%

TABEL 3 | Emotionele uitputting onder niet-mantelzorgers en mantelzorgers werkzaam in de zorg

2 Mantelzorgers en niet-mantelzorgers ervaren dezelfde emotionele arbeidsbelasting en werkdruk

Emotionele arbeidsbelasting kan betrekking hebben op allerlei aspecten van het werk. Denk aan emotioneel belastende situaties of het 'meenemen' van problemen van een ander mee naar huis. Bij werkdruk gaat het om de hoeveelheid werk in relatie tot de tijd die beschikbaar is om dat werk uit te voeren. Mantelzorgers en niet-mantelzorgers ervaren vergelijkbare emotionele arbeidsbelasting en werkdruk.

WERKDruk	MANTELZORGER	
	Nee	Ja
% medewerkers waarbij dit zelden of nooit voorkomt	20,2%	17,4%
% medewerkers waarbij dit soms voorkomt	48,8%	50,4%
% medewerkers waarbij dit vaak of altijd voorkomt	31,0%	32,3%

TABEL 4 | Werkdruk onder niet-mantelzorgers en mantelzorgers werkzaam in de zorg

Goed voorbeeld: het Steunpunt Mantelzorg Medisch Spectrum Twente

Medisch Spectrum Twente (MST) wil medewerkers vitaal, duurzaam en efficiënt inzetten. MST beseft dat een medewerker niet los kan worden gezien van zijn privésituatie, zeker niet als hij ook mantelzorger is. 'Zorgen voor' is een kernkwaliteit van de meeste MST-medewerkers. En dus kunnen medewerkers met mantelzorgtaken rekenen op ondersteuning bij het optimaliseren van de werk-privébalans. Ondersteuning in de vorm van het mantelzorgspreekuur bijvoorbeeld. Dit spreekuur wordt op vaste

momenten in het ziekenhuis georganiseerd. Het mantelzorgspreekuur voorziet in een behoefte: er wordt veel gebruik van gemaakt. Met het oog op de verwachte bezuinigingen door de overheid overweegt MST om deze dienstverlening ook aan patiënten en familie van medewerkers aan te gaan bieden. De reden is simpel: door alle bezuinigingen worden mantelzorgers steeds belangrijker. Heel concreet zijn er in de nieuwbouw die MST pleegt, minder bedden beschikbaar. Uitgangspunt is dat patiënten zo kort

mogelijk in het ziekenhuis verblijven en de rest van het zorgtraject thuis doorlopen. Het MST wil samen met de gemeente, zorginstellingen en verzekeraars de mensen die deze zorgtaak in het natraject op zich nemen, optimaal ondersteunen. Daarom is er sinds kort in het ziekenhuis een regionaal steunpunt mantelzorgondersteuning gevestigd. MST vervult een centrale regierol.

> Zie ook de achterpagina
'Verantwoordelijk voor goede zorg'

ng: de conclusies

3 Voor veel mantelzorgers speelt er een conflict tussen werk en privé

Bij het vinden van een goede balans tussen de veeleisendheid van het werk en de privésituatie zit er een groot verschil tussen mantelzorgers en niet-mantelzorgers. Als het gaat om deze vorm van psychosociale arbeidsbelasting is er sprake van een heus werk-privéconflict voor mantelzorgers. Zorgmedewerkers met mantelzorgtaken geven aan dat het werk zoveel van hen vergt, dat het grote invloed heeft op hun privéleven. Bij niet-mantelzorgers speelt het werk-privéconflict minder. Mantelzorgers bij wie dit soms voorkomt 65% tegenover niet-mantelzorger 60%. Mantelzorgers bij wie dit vaak of altijd voorkomt 15% tegenover niet-mantelzorger 14%.

4 Mantelzorgers zijn relatief beter bekend met het beleid psychosociale belasting

Net als bij het beleid fysieke belasting zijn mantelzorgers beter op de hoogte van het beleid psychosociale belasting dan niet-mantelzorgers. Ook dat verschil laat zich mogelijk verklaren door het feit dat verpleegkundigen en verzorgenden (met daaronder veel mantelzorgers) relatief beter bekend zijn met het beleid van de zorgorganisatie. Om de eigen psychosociale belasting te verminderen, moeten zij maatregelen, procedures en afspraken naleven en actief bijdragen aan een veilige werkomgeving. 16% van alle zorgmedewerkers is niet bekend met de maatregelen, procedures en afspraken op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting. Ongeveer de helft (54%) is deels op de hoogte.

Liesbeth Hoogendijk 'Zorgorganisaties hebben een voorbeeldfunctie'

"Als zorgmedewerker met mantelzorgtaken heb je een dubbele baan. Zelf zien medewerkers dat waarschijnlijk heel anders. Een zieke partner, moeder of zus help je gewoon. Punt. Dit neemt niet weg dat de combinatie werk en mantelzorg veel zorgmedewerkers zwaar valt. Dat ligt meestal niet aan de combinatie zelf, die is helemaal niet verkeerd. Iedereen vindt het fijn om iets voor een naaste te kunnen betekenen. Werken geeft een ander soort voldoening en zorgt behalve voor financiën ook voor afwisseling. Mantelzorgers geven aan dat het probleem vooral schuilt in de praktische organisatie: werk en privé zitten elkaar in de weg. Een belangrijke ziekenhuisafpraak onder werktijd, cliëntbezoeken die uitlopen waardoor je niet op tijd thuis bent. De stress die dit met zich meebrengt, leidt bij mantelzorgers tot lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen. En tot (grijs) verzuim.

De oplossing schuilt in meer ruimte voor medewerkers om hun werk- en zorgtaken op elkaar af te stemmen. Een goed gesprek tussen werknemer en werkgever is daarvoor noodzakelijk. Een gesprek waarin beide partijen erkennen dat werk en zorg gecombineerd kunnen worden, maar dat daarvoor goede afspraken nodig zijn. Afspraken over thuiswerken en flexibele werktijden bijvoorbeeld. Mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid leidt tot betrokken, gemotiveerde medewerkers, zo blijkt uit onderzoek. Zorgorganisaties hebben daarbij wat mij betreft een voorbeeldfunctie. Enerzijds omdat vergeleken met het landelijk gemiddelde relatief veel zorgmedewerkers mantelzorgtaken hebben. Anderzijds hebben zorgorganisaties dankzij hun lokale netwerk toegang tot allerlei ondersteuningsorganisaties zoals regionale organisaties voor mantelzorgers. Die lijntjes zijn er om te benutten."



• LIESBETH HOOGENDIJK IS DIRECTEUR BELANGENORGANISATIE MEZZO

IMPACT VAN OVERBELASTE MANTELZORGER OP MENS, ORGANISATIE EN MAATSCHAPPIJ

VITALITEIT ↘

VERZUIM ↗

ZORGKOSTEN ↗↗

Feit: zorgmedewerkers met mantelzorgtaken hebben meer lichamelijke klachten en ervaren een grotere fysieke arbeidsbelasting dan niet-mantelzorgers. Nog een feit: alle zorgmedewerkers zijn kwetsbaar als het gaat om hun lichamelijke en geestelijke gezondheid. Veel deelnemers aan het onderzoek geven aan dat ze de fysieke en psychosociale belasting van hun werk groot vinden, dat ze kampen met gezondheidsproblemen. Duidelijk verhaal. Maar wat betekent dit voor de zorgmedewerker zelf, met name de zorgmedewerker met mantelzorgtaken? Wat is de impact op de zorgorganisatie? En, nog een treetje hoger, op de maatschappij?

IMPACT OP MENS

Wat is een vitale medewerker? Dat is een medewerker die zich fit en sterk voelt. Die energiek en (pro)actief te werk gaat, energie haalt uit zijn werk. Vitaliteit is een basisvoorwaarde voor prestatie, maar ook voor werkplezier. Zorgmedewerkers geven hun vitaliteit op een schaal van 1 tot 10 gemiddeld een 6,8. Daarbij is er geen verschil tussen mantelzorgers en niet-mantelzorgers. Een krappe voldoende, dus. Medewerkers geven aan dat fysieke en psychosociale belasting en gezondheid veel invloed hebben op hun vitaliteit. Dit uit zich in het afnemen van de energie om het werk uit te voeren en het toenemen van vermoeidheid. Een bijkomend punt is dat vitaliteit belangrijk is voor het omgaan met veranderingen, zoals reorganisaties door transitie. Het vermogen om hiermee om te gaan wordt lager en zo kom je in een neerwaartse spiraal.

Dat geldt met name voor de fysieke belasting die zij ervaren: hoe meer fysieke belasting, hoe lager de vitaliteit. Concreet leiden vooral problemen aan het bewegingsapparaat tot verminderde vitaliteit. Ook werken in een ongemakkelijke houding en langdurig dezelfde bewegingen uitvoeren, hebben een negatief effect op de vitaliteit van medewerkers. Psychosociale aspecten die een rol spelen bij verminderde vitaliteit zijn emotionele uitputting, werkdruk, het conflict tussen werk en privé, pesten en roddelen op de werkvloer. Opvallend genoeg zijn emotionele belasting en agressie niet geassocieerd met vitaliteit.

Figuur 2 en figuur 3 op pagina 13 laten zien wat de impact is van fysieke belasting en psychosociale belasting op de vitaliteit van zorgmedewerkers. Hoe meer plusjes, hoe groter de impact. Als er geen plusjes staan heeft dat onderdeel geen aantoonbare bijdrage aan de vitaliteit.

VITALITEIT:

Vitaliteit gaat over energiek, fit en sterk voelen om (pro)actief te werken en energie te krijgen uit het werk.

IMPACT OP ORGANISATIE: VERZUIM EN PRESENTEÏSME

Vitale medewerkers zijn van levensbelang voor elke organisatie. Dat geldt zeker voor zorgorganisaties, waar 'menschkracht' de belangrijkste productiefactor is. De gezondheid van medewerkers en de ervaren arbeidsbelasting hebben direct impact op organisaties. Enerzijds in de vorm van ziekteverzuim, anderzijds speelt presentisme een rol. In het laatste geval gaat een medewerker werken terwijl hij eigenlijk ziek is en kan zo zijn taak niet optimaal uitvoeren. Voor de zorgmedewerker

PRESENTEÏSME:

naar het werk gaan ondanks ziekte, soms ook grijs verzuim genoemd.

betekent dit een kans op verergering van fysieke en psychosociale klachten. Voor de werkgever betekent dit dat de arbeidsproductiviteit lager ligt. Bijna twee derde (64%) van de

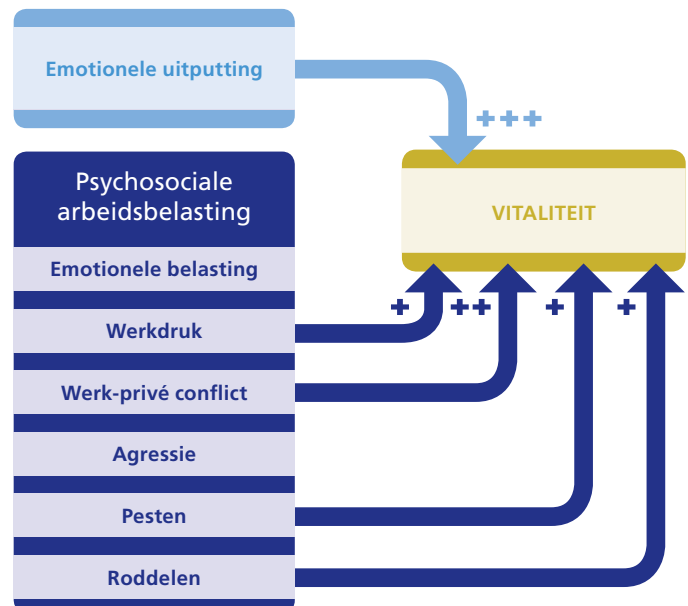
mantelzorgers geeft aan dat dit wel eens gebeurt, vaak vanwege klachten aan het bewegingsapparaat of door een grote fysieke belasting. Dat percentage ligt hoger dan bij zorgmedewerkers zonder mantelzorgtaken. Wanneer mantelzorgers wel verzuimen, is dat verzuim in meer dan de helft van de gevallen werkgerelateerd. Uit het onderzoek blijkt dat 36% van de mantelzorgers minstens eenmaal per jaar verzuimt, tegen 33% van de medewerkers zonder mantelzorgtaken. Het spreekt voor zich dat mantelzorgers met problemen aan het bewegingsapparaat vaker uitvallen dan zorgmedewerkers zonder mantelzorgtaken en zonder deze problemen. Werkt een mantelzorger ook nog eens regelmatig in een ongemakkelijke houding, dan neemt de kans op verzuim verder toe. Uiteraard hebben ook geestelijke gezondheidsproblemen een weerslag op presentisme en het verzuimcijfer in een zorgorganisatie. Emotionele uitputting en het werk-privéconflict leiden vaak tot presentisme en ziekteverzuim. Datzelfde geldt voor pesten en roddelen. Agressie op de werkvloer heeft ook een belangrijke invloed op presentisme. Net als bij vitaliteit, valt ook hier op dat agressie op de werkvloer geen invloed heeft op het verzuim van medewerkers. Ook werkdruk en emotionele belasting leiden niet tot een hoger verzuimcijfer.

IMPACT OP MAATSCHAPPIJ

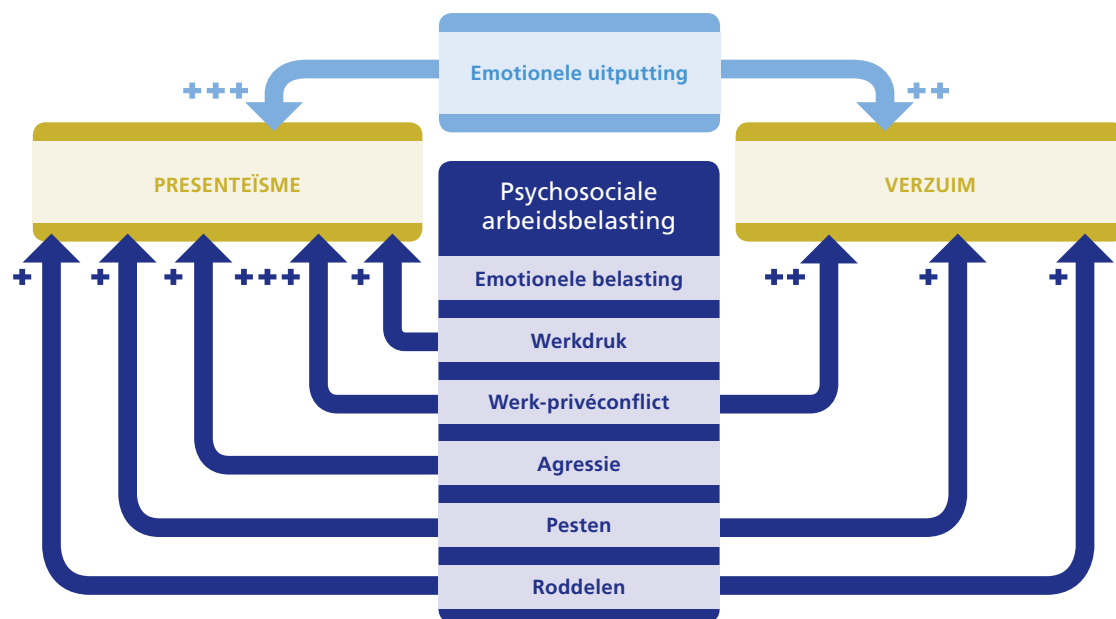
Als mensen problemen hebben met hun gezondheid of met zware arbeidsbelasting, heeft dat zeker een negatieve invloed op de maatschappij. Maar hoe meet je dat? Je kunt die invloed meten aan de mate van zorggebruik en de daarmee samenhangende kosten. Zes op de tien mantelzorgers hebben het afgelopen jaar een zorgaanbieder geconsulteerd voor problemen aan het bewegingsapparaat. Ten opzichte van niet-mantelzorgers gebruiken mantelzorgers 8% meer zorg. Meestal gaat het hierbij om de huisarts en de fysiotherapeut. Uit het Jaarrapport Zorggebruik 2013 van Stichting IZZ blijkt dat er een verband bestaat tussen het zorggebruik



FIGUUR 2 | Impact lichamelijke klachten en fysieke belasting op vitaliteit. Hoe meer plusjes, hoe groter de impact



FIGUUR 3 | Impact emotionele uitputting en psychosociale arbeidsbelasting op vitaliteit. Hoe meer plusjes, hoe groter de impact



FIGUUR 4 | Impact emotionele uitputting en psychosociale arbeidsbelasting op verzuim en presentieisme.
Hoe meer plusjes, hoe groter de impact

fysiotherapie en het ziekteverzuim binnen zorgorganisaties. Bovengemiddeld grote zorgorganisaties met een hoog fysiotherapiegebruik hebben een significant hoger verzuim. Het gebruik van fysiotherapie is dus een belangrijke indicator voor werkgevers, maar ook een grote maatschappelijke uitdaging. Al die behandelingen kosten geld. In het voorkomen van fysieke klachten schuilt dan ook een belangrijke potentiële zorgkostenbesparing.

Het psychisch zorggebruik onder mantelzorgers ligt beduidend lager dan het fysiek zorggebruik. Van alle mantelzorgers heeft 17% het afgelopen jaar een zorgaanbieder (veelal huisarts en psycholoog) geconsulteerd vanwege psychische klachten. Dat percentage is ongeveer gelijk aan het aantal zorgmedewerkers zonder mantelzorgtaken dat psychische hulp zoekt. De meeste medewerkers die een zorgverlener consulteren, kampen met emotionele uitputting, een werk-privéconflict of emotionele belasting. Emotionele belasting heeft geen nadelig effect op vitaliteit of verzuim (zie hierboven), maar heeft dat wel degelijk op het zorggebruik.

250% ROI

Stichting IZZ roept zorgorganisaties op om te investeren in de gezondheid van hun medewerkers. Dit levert naast gezondheidsvoordeel voor de medewerker ook een rendement op voor de werkgever. Het Simulatiemodel Gezond werken van Stichting IZZ toont aan dat elke euro die wordt

geïnvesteed € 2,50 oplevert aan extra duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

WELKE LESSEN TREKKEN WE UIT DEZE CIJFERS?

Het is duidelijk dat lichamelijke gezondheid en belasting, en dan vooral klachten aan het bewegingsapparaat, leiden tot minder vitaliteit, meer verzuim en een hoger zorggebruik. Organisaties die werk maken van het fysieke en psychosociaal veiligheidsklimaat, zullen dat terugzien in de verzuim- en presentieismecijfers. Als medewerkers het gevoel hebben dat de organisatie waarde hecht aan gezond en veilig gedrag, dan zullen zij dat gedrag ook eerder vertonen. Dat geldt voor mantelzorgers nog sterker dan voor niet-mantelzorgers. Verbeteringen in het psychosociale veiligheidsklimaat leiden ook tot minder klachten aan het bewegingsapparaat, zowel van mantelzorgers als van niet-mantelzorgers. Het psychosociale veiligheidsklimaat beschrijft de percepties van medewerkers over de waarde en het belang dat de organisatie hecht aan psychosociale belasting en geestelijke gezondheid. Het verbeteren van het psychosociale en het fysieke veiligheidsklimaat zorgt trouwens ook voor minder emotionele uitputting onder zorgmedewerkers. Ook dit effect is niet sterker onder mantelzorgers dan onder niet-mantelzorgers.

VEILIGHEIDSKLIJMAAT:

Voor het verbeteren van het veiligheidsklimaat zijn er verschillende mogelijkheden oftewel oplossingsrichtingen. Zie pagina 16.

GEZOND BLIJVEN WERKEN, OOK MET MANTELZORG

Uit het onderzoek 'Gezond blijven werken, ook met mantelzorg' onder vijftig bedrijven is gebleken dat ongeveer de helft van de mantelzorgers een goede *fit* tussen mantelzorg en werk ervaart. Mantelzorgers die steun hebben gekregen van hun collega's, organisatie en leidinggevendenden hebben een grotere kans op een goede balans tussen werk en zorg en minder behoefte aan werkaanpassingen. Niet in alle bedrijven is mantelzorg goed bespreekbaar. Ongeveer 48% van de mantelzorgers heeft niet aan de leidinggevende verteld dat ze mantelzorgtaken hebben; 30% heeft het niet aan collega's verteld. Verlofregelingen blijken nog lang niet altijd bekend en er wordt maar beperkt gebruik van gemaakt. Uit een vervolgonderzoek onder vier bedrijven blijkt dat ook bij organisaties die mantelzorgvriendelijk beleid voeren slechts een kleine groep mantelzorgers (17%) gebruikmaakt van verlofmogelijkheden. Daarnaast is er in een vervolgonderzoek onderzocht wanneer mantelzorgers meer stress ervaren. Wat blijkt: stress hangt het meest samen met het aantal uren zorg dat medewerkers geven, en niet met het aantal uren dat ze werken. Mensen die veel stress op hun werk ervaren, geven er de voorkeur aan om werk en privé te scheiden. Steun vanuit de organisatie blijkt ook belangrijk te zijn bij het verminderen van stress onder werkende mantelzorgers. Contactpersoon voor het onderzoek is prof. dr. M.I. Broese van Groenou, Vrije Universiteit Amsterdam 2013.



KIJK VOOR INFORMATIE OP WWW.ZONMW.NL

Mantelzorger Claudia Turco 'Hulp vragen, dat doe ik niet gauw'

"Mijn werk is mijn hobby. Al 26 jaar werk ik met veel plezier in de zorg. Daarnaast zorg ik voor mijn 82-jarige vader en voor mijn zoon van 14 die autistisch is. Als mantelzorger heb ik een zeer divers takenpakket. Voor mijn vader verzorg ik de boodschappen, doe ik de was en regel ik medische zaken, zoals afspraken met de huisarts. Maar ik help hem bijvoorbeeld ook met de steunkousen. Met mijn zoon werk ik aan zijn sociale vaardigheden. Mijn jarenlange werkervaring in de zorg maakt dat het mantelzorgen me vrij gemakkelijk af gaat. Ik doe het ook met liefde; het is fijn om iets terug te kunnen doen voor mijn ouders. Dat wil niet zeggen dat het me nooit te veel wordt. Er zijn momenten dat ik even niet meer weet hoe ik het allemaal geregeld moet krijgen. Hulp vragen, dat doe ik niet gauw. Ik ben een 'controlfreak', geef dingen niet graag uit handen. Mijn vader wil dat ook niet. Hij is geboren in Italië en daar is het normaal dat kinderen voor hun ouders zorgen. Maar het vraagt veel van me. Het zou beter zijn als ik wat vaker 'nee' zou zeggen, maar dat vind ik lastig. Ik probeer wel elke dag een uurtje tijd voor mezelf te plannen. Want mantelzorgen houdt je alleen vol, als je af en toe ook even voor jezelf zorgt. Een lange vakantie zit er voor mij helaas niet in. Komende zomer gaan we voor het eerst in jaren weer een weekje weg. Gewoon naar CenterParcs en met mijn vader erbij. Het zorgen gaat dan gewoon door. Maar ik heb er wel heel veel zin in."

• **CLAUDIA TURCO** IS VERZORGENDE BIJ MOSAE ZORGGROEP



VITALE MEDEWERKERS, MINDER VERZUIM EN LAGER ZORGGEBRUIK: HET KÁN

OP NAAR GEZONDE MANTELZORGERS

Dat mantelzorgers steun nodig hebben, is duidelijk. Het onderzoek bracht niet alleen problemen aan het licht, maar ook verschillende aanknopingspunten voor oplossingen. Hiermee kunnen zorgorganisaties de lichamelijke en geestelijke gezondheid van hun medewerkers met mantelzorgtaken verbeteren. Het geven van mantelzorg hoeft zo geen arbeidsrisico te zijn.

Top 3 belangrijkste oplossingsrichtingen om de lichamelijke en geestelijke gezondheid te verbeteren

1 Verbeter het fysiek en psychosociaal veiligheidsklimaat

De belangrijkste oplossingsrichting is het verbeteren van het fysieke en psychosociale veiligheidsklimaat, ook wel organisatieklimaat genoemd. Het verbeteren van het veiligheidsklimaat is een samenspel tussen de vijf dimensies: 1. De prioriteit van het hoger management, 2. De betrokkenheid van direct management, 3. De groepsnormen (hoe vinden we dat we met elkaar omgaan) en gedrag op de afdeling, 4. De communicatie, en 5. De participatiemogelijkheden van zorgmedewerkers bij het thema (zie figuur 5). Werken aan een van de vijf dimensies alleen leidt niet tot een positief resultaat. Alle partijen moeten hun bijdrage leveren. Concrete voorbeelden zijn: door als management het goede voorbeeld te geven. Of door het onderwerp standaard op te nemen in (werk)overleggen. Ieder jaar het beleid fysieke belasting en het beleid psychosociale belasting door te nemen en gezamenlijk te oefenen in de praktijk. De Arbo-catalogus is hiervoor een belangrijk instrument. Voor zorgmedewerkers met en zonder mantelzorgtaken geldt dat het naleven van het beleid fysieke belasting een afname van lichamelijke klachten oplevert van 35%. Een beter fysiek veiligheidsklimaat zorgt er ook voor dat de emotionele uitputting onder zorgmedewerkers afneemt.

Het naleven van het beleid psychosociale belasting levert zelfs een afname van 40% op aan lichamelijke klachten, omdat de werkdruk en de emotionele belasting afnemen.

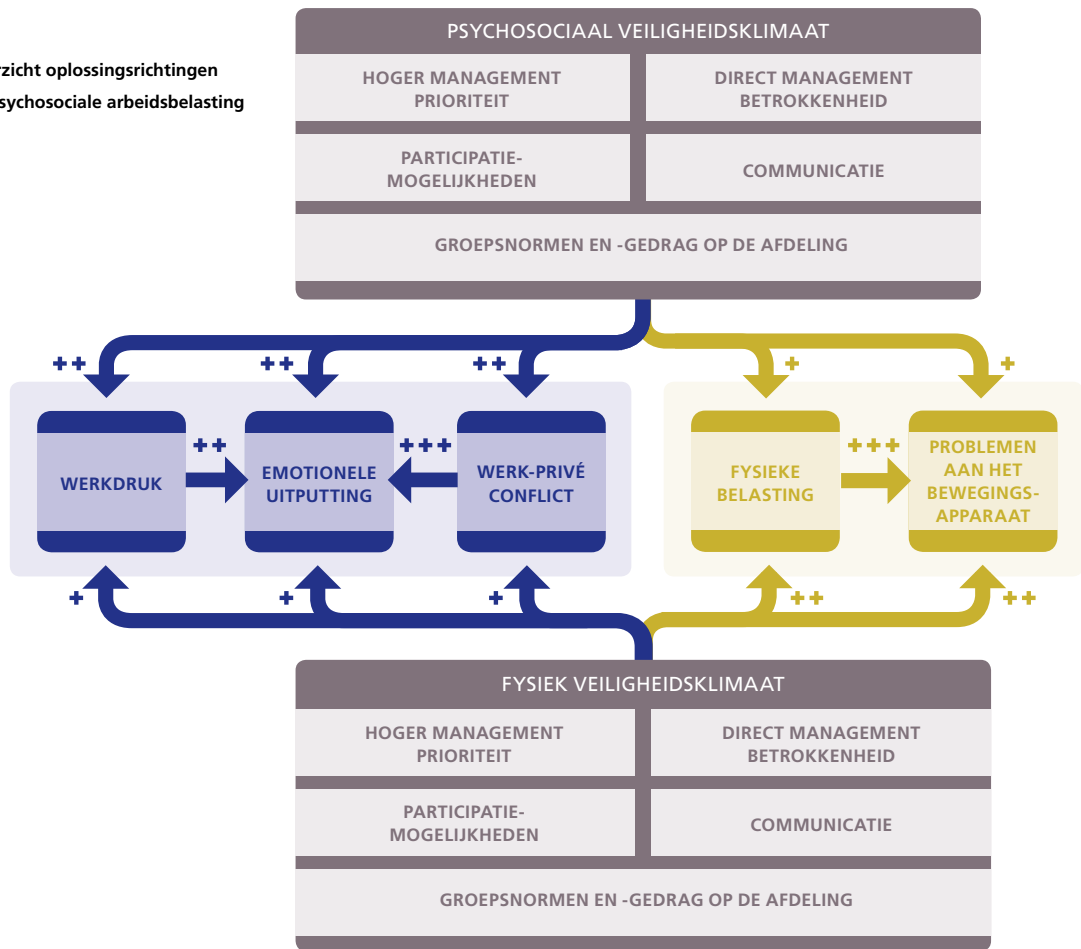
2 Verminder de fysieke arbeidsbelasting

Breng het aantal taken dat veel lichaamskracht of een ongemakkelijke houding vereist terug of regel hulpmiddelen. Want bij een toename van deze taken ontstaat er 2,7 keer meer kans op problemen aan het bewegingsapparaat.

3 Verminder de psychosociale arbeidsbelasting

Maak werk van het terugdringen van de werkdruk en het werk-privéconflict door het bijvoorbeeld als vast thema op de agenda van het teamoverleg op te nemen of te bespreken in de reguliere gesprekken met medewerkers. Het terugdringen van het werk-privéconflict zorgt direct voor minder kans op emotionele uitputting.

FIGUUR 5 | Overzicht oplossingsrichtingen voor fysieke en psychosociale arbeidsbelasting en gezondheid



Organisatieklimaat vs organisatiecultuur

In deze special over mantelzorg spreken we over het 'veiligheidsklimaat' van de organisatie, ook wel organisatieklimaat genoemd. Maar wat is dat nou eigenlijk? Is dat niet gewoon net zoets als organisatiecultuur? Het antwoord is 'ja' en 'nee'. Hoewel organisatieklimaat en -cultuur niet hetzelfde zijn, zijn het wel gelijksoortige concepten. Beide beschrijven de ervaring van medewerkers binnen hun organisatie. Maar de cultuur van een organisatie is veel minder zichtbaar dan het organisatieklimaat. Zo verwijst cultuur naar de impliciete, onderliggende waarden, normen en assumpties van medewerkers. Klimaat gaat daarentegen over de percepties die medewerkers hebben van de dagelijkse praktijken en procedures binnen een organisatie. Als de organisatie een boom is, kun je de cultuur zien als de ondergrondse wortels. Net als de wortels van een boom is cultuur geleidelijk ontstaan en moeilijk te veranderen. Klimaat lijkt meer op het weer: evenals de wortels voedt het de boom, maar het weer is veel veranderlijker. Een belangrijk voordeel van klimaat is dan ook dat het makkelijker te beïnvloeden is dan de cultuur van een organisatie. Dit maakt het organisatieklimaat een belangrijk aanknopingspunt om gezond en veilig werken binnen zorgorganisaties te verbeteren!

• **BABETTE BRONKHORST**. DOET VOOR STICHTING IZZ PROMOTIEONDERZOEK NAAR ZORGGEBRUIK ONDER ZORGMEDEWERKERS. BABETTE IS BESTUURSKUNDIGE EN VERBONDEN AAN DE ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM.

BEKIJK OOK DE PRESENTATIE VAN BABETTE OP:
WWW.STICHTINGIZZ.NL/PRESENTATIE-VEILIGHEIDSKLIMAAT



Wat kan ik als werkgever of leidinggevende doen?

- Maak mantelzorg bespreekbaar, geef aan welke secundaire arbeidsvoorwaarden de organisatie biedt om werk en mantelzorgtaken beter te combineren. Wat zijn bijvoorbeeld de mogelijkheden voor zorgverlof?
- Maak de mantelzorger attent op het beleid fysieke belasting. Een mantelzorger die al klachten heeft aan bijvoorbeeld nek, schouders of rug is extra kwetsbaar. Weten hoe je fysieke belasting kan verminderen, leidt tot minder overbelasting en gezondheidsklachten. Schakel de ergocoach in.
- Wees alert op fysieke overbelasting van de mantelzorger. Dat geldt met name voor het werken in een ongemakkelijke houding en voor langdurig hetzelfde werk uitvoeren.
- Wijs de mantelzorger op het beleid psychosociale arbeidsbelasting: hierin lezen zij hoe ze psychische overbelasting voorkomen.
- Zorg ervoor dat het werk niet te veeleisend wordt en er een situatie van emotionele uitputting ontstaat.
- Maak van mantelzorg een agendapunt op het teamoverleg en bespreek met elkaar hoe je hier als team tegenaan kijkt en welke oplossingsmogelijkheden er zijn. Ook als het thema op het moment niet aan de orde is. Het blijkt dat voor veel mantelzorgers het 'weten dat het bespreekbaar is en dat er oplossingen zijn' al leidt tot minder stress.

Uit het onderzoek blijkt hoe belangrijk het is om mantelzorgtaken met de leidinggevende of collega's te bespreken en vervolgens samen naar oplossingen te zoeken. Hierdoor neemt de fysieke en geestelijke belasting van de mantelzorger direct af. Met als effect een gezonde mantelzorger dus.

Bron: www.pggm.nl/leden/service/Documents/Ledenenquete_mantelzorg-en-dementie-in-de-beleving-van-PGGM-leden.pdf



• WILNA WULFSEN IS OFFICEMANAGER BIJ STICHTING IZZ

Mantelzorger Wilna Wulfesen

'De balans vinden tussen werk en privé is een continu gevecht'

"Ik heb op dit moment een heel druk leven. Naast mijn werk als officemanager zorg ik voor mijn hoogbejaarde moeder. Eerst toen ze nog thuis woonde, daarna kort in haar aanleunwoning en nu bezoek ik haar elke dag in het verzorgingstehuis en regel allerlei dingen voor haar. De rol van mantelzorger vervul ik met veel liefde en energie, maar gemakkelijk is het niet. De balans vinden tussen werk en privé is voor mij een continu gevecht. Er is weinig tijd voor mezelf maar ik neem die tijd ook niet. Als ik het er wel even bij laat zitten, voel ik me bezwaard. Werken is fijn, want dat betekent afleiding. Ik kan me dan op andere dingen richten. Wel moet ik altijd op tijd weg, om mijn zorgtaken weer op te pakken. Mijn werkgever kent mijn situatie en heeft er begrip voor. Het is geen probleem als ik wat extra vrij wil nemen. En als ik een keer stoom wil afblazen, is er altijd wel iemand die wil luisteren. Veel taken die ik op het werk uitvoer, doe ik voor mijn moeder ook. Administratie, dingen regelen. De directe zorgtaken liggen nu bij de medewerkers van het verzorgingstehuis, dat is voor mij al een hele zorg minder. Ik wil wel op de hoogte blijven en help mee met bijvoorbeeld het schoonmaken van haar kamer en 's avonds bij het eten. Een strak schema, voldoende slaap en wat tijd om bij te komen, helpen om het vol te houden. Al is dat soms gemakkelijker gezegd dan gedaan."

MIJNZORGNET VOOR MANTEL- ZORGERS

MijnZorgnet is een online platform waar zorggebruikers een persoonlijk gezondheidsdossier kunnen opbouwen. Informatie over zorg en gezondheid wordt hier op een veilige manier opgeslagen en gedeeld met het zorgteam, bijvoorbeeld huisarts of medisch specialist. Bent u mantelzorger? Maak dan samen gebruik van MijnZorgnet. Op deze manier hebben u en alle andere betrokkenen op elk moment toegang tot de benodigde informatie. Zo bent u altijd op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Ook kunt u via online berichten contact leggen met het zorgteam en kunt u gemakkelijk overleggen met verschillende partijen.



KIJK VOOR INFORMATIE OP
STICHTINGIZZ.NL/MIJNZORGNET

MANTELZORG IN DE IZZ ZORG- VERZEKERING*

Mantelzorgmakelaar

De mantelzorgmakelaar biedt tijdelijk ondersteuning als bijvoorbeeld hulp nodig is bij regelen van zorg, welzijn en financiën. De vergoeding bedraagt maximaal € 500 per kalenderjaar.

Vervangende mantelzorg

Om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten, kan gebruik worden gemaakt van vervangende mantelzorg. Voor maximaal 9 dagen per kalenderjaar.

IZZ Zorgadvies en bemiddeling

Het inschakelen van mantelzorgdiensten verloopt via 'IZZ Zorgadvies en bemiddeling'. Zij zorgen voor de doorverwijzing naar een gecontracteerde mantelzorgmakelaar of zorgaanbieder.

* IZZ-verzekerden met een aanvullend Zorg voor de Zorgpakket krijgen een vergoeding voor een mantelzorgmakelaar en vervangende mantelzorg.



KIJK VOOR INFORMATIE OP
IZZ.NL/VERGOEDINGEN/MANTELZORG

MANTELZORG- COACH VOOR LEDEN VAN STICHTING IZZ

De mantelzorgcoach biedt begeleiding bij mantelzorg. Hier kunt u al uw mantelzorg-vragen stellen aan BIG-geregistreerde verpleegkundigen. Dit kan zowel via de telefoon als met de mobiele app (beschikbaar vanaf 27 maart 2015). Wat zijn bijvoorbeeld mogelijkheden voor vervangende mantelzorg? Of welke bijwerkingen kunt u verwachten bij bepaalde medicijnen? Stichting IZZ helpt u graag met uw mantelzorgvragen zodat u de best mogelijke zorg kunt verlenen.



KIJK VOOR INFORMATIE OP
STICHTINGIZZ.NL/MANTELZORGCOACH

Marcel Garritsen 'De mantelzorger kan zichzelf ook helpen'

Mantelzorgers kunnen best wel wat ondersteuning gebruiken, maar vinden het vaak lastig daarom te vragen. Veel (zorg) medewerkers die hun werk combineren met de zorg voor een naaste, vertellen dat niet aan hun werkgever. "Mensen zijn bang om hun baan te verliezen", stelt Marcel Garritsen, directeur Stichting Informele Zorg Twente, het steunpunt voor mantelzorgers. "Dat is in deze tijd zeer verklaarbaar. Maar door niks te zeggen, vergroten mantelzorgers de kans op stress, sociale eenzaamheid, overbelasting en uitputting. Dit kan uiteindelijk leiden tot verzuim of baanverlies." Garritsen vindt het belangrijk dat mantelzorgers het kunnen en durven aankaarten als ze door hun dubbele zorgtaak problemen ervaren. "Mantelzorgers willen niet klagen, omdat ze dan het gevoel krijgen te veel aan zichzelf te denken. Maar als medewerkers op tijd bij hun

leidinggevendenden aangeven dat ze het moeilijk hebben, kan er wat aan gedaan worden. Ze kunnen worden geholpen met gerichte informatie of advies. Of met zorgvrijwilligers die zorgtaken even overnemen. Er is hulp en ondersteuning, laat mantelzorgers deze vooral accepteren. Hoe beter zij voor zichzelf zorgen, hoe beter en langer ze uiteindelijk voor anderen kunnen zorgen." Door de hervormingen in de zorg wordt er steeds vaker een beroep gedaan op naasten. Het is belangrijk dat zij vanaf het begin ondersteund worden met bijvoorbeeld mantelzorgcursussen. Garritsen: "Voorkomen is beter dan genezen, dat geldt ook voor zorgorganisaties. Tegen werkgevers zou ik willen zeggen: maak mantelzorg bespreekbaar op de werkvloer, bijvoorbeeld tijdens personeelsgesprekken. Zorg ook voor inzicht: hoeveel mantelzorgers zijn er eigenlijk?



• **MARCEL GARRITSEN** IS DIRECTEUR STICHTING INFORMELE ZORG TWENTE

Wat hebben ze nodig? En wat kan de organisatie voor hen doen? Voldoende steun zorgt voor vitale medewerkers, die hun werk en hun zorgtaken optimaal kunnen uitvoeren."

‘Verantwoordelijk voor goede zorg’



Berend Moerdijk is manager interne arbo-dienst bij Medisch Spectrum Twente (MST). MST ontving op 9 maart 2015 de officiële erkenning voor ‘mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid’. Daaraan ging een intensief traject vooraf. “Een deel van ons verzuim kwam voor rekening van medewerkers met mantelzorgtaken”, vertelt Moerdijk. De dubbele zorgtaak vergt veel van mantelzorgers, zowel lichamelijk als geestelijk. Geen wonder dat ze af en toe uitvallen. Maar we merkten ook dat mantelzorgers zich ziek meldden omdat ze het thuis niet geregeld kregen. Zo hoeft het niet te gaan, was onze conclusie. We zijn een van de grootste werkgevers van Twente én we zijn een zorginstelling. Van zo’n organisatie mag je verwachten dat zij een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid voert.” MST voegde de daad bij het woord. Een uitgekiend traject heeft gezorgd voor erkenning van en meer begrip voor mantelzorgers. En voor een scala aan instrumenten waarop medewerkers met zorgtaken kunnen terugvallen, zoals coaching, cursussen en een mantelzorgmakelaar. Er ligt zelfs een plan om het pakket uit te breiden met praktische diensten, zoals huishoudelijke hulp en een klusservice. De keuze om in MST een regionaal steunpunt mantelzorgondersteuning te realiseren, noemt Moerdijk ‘niet meer dan logisch’. “MST is een knooppunt in de regio: heel Twente komt hier samen. Los van het grote bereik, voelen we ons als MST simpelweg verantwoordelijk voor goede zorg. Of deze nu binnen of buiten het ziekenhuis verleend wordt.”

> Zie ook pagina 10 ‘Goed voorbeeld’