

Zorg voor de zorgverlener

WIM - de WhatsApp Informatiedienst Mantelzorgers

Deze inzending presenteert het concept voor de CityChallenge voor de Gemeente Utrecht. Hierin wordt een oplossing gezocht voor het probleem dat ontstaat omdat mantelzorgers niet vaak genoeg een 'break' nemen. De oplossing die beschreven is omvat een plan waarin mantelzorgers op een laagdrempelige manier kunnen communiceren met 'caretakers' en zo indicaties van overbelasting eerder gediagnosticeerd kunnen worden. Hierdoor wordt er 'voorkomen' in plaats van 'herstellen'.

Analyse

Enkele problemen die ervaren worden door mantelzorgers zijn reeds in de Challenge omschrijving omschreven. Deze problemen zijn verder onderzocht. De insteek was om erachter te komen waarom een mantelzorger niet op zoek gaat naar respijtzorg en waar hij/zij daadwerkelijk behoefte aan heeft bij (het zoeken van) vervangende zorg. In onderstaand overzicht worden de belangrijkste problemen kort omschreven.

Ondersteuning is niet toereikend

Zes op de tien mantelzorgers geeft aan behoefte te hebben aan (meer) aanvullende (professionele) ondersteuning. Hierbij wordt aangegeven dat name advies met informatie over de aandoening en praktische adviezen over het omgaan van gedrag zou gewaardeerd worden.¹ Dit is een probleem dat niet alleen met vervangende zorg opgelost kan worden, maar wel kan leiden tot vermindering van de druk.

Case-management, voor zoverre aanwezig, voldoet niet optimaal

Vanuit het beleid (ingezet in 2008) zouden steeds vaker casemanagers ingezet om continuïteit en afstemming in het zorgaanbod voor professionals en mantelzorgers te bevorderen.² Echter, niet iedereen kan een beroep doen op intensieve begeleiding vanuit de AWBZ. Hierdoor kunnen mantelzorgers van mensen met beginnende

dementie, die ook vrijwel allemaal problemen ervaren en behoefte hebben aan ondersteuning, niet optimaal geholpen worden. Er is met name behoefte aan (meer) informatie, advisering, coördinatie en emotionele steun.³

Onbekendheid met respijtzorg

De term 'respijtzorg' is nog niet erg bekend is. Bovendien blijkt dat het vaak niet duidelijk is wat er allemaal mogelijk is en hoe men hiermee om moet gaan.⁴ Dit probleem is tweezijdig. Mantelzorgers zouden beter geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden, maar anderzijds is het belangrijk dat mantelzorgers een proactieve houding aangeleerd moeten krijgen ten aanzien van het vragen om ondersteuning.

Bovenstaande problemen geven aan dat mantelzorgers zich in een complex gebied bevinden waarbij vooral behoefte is aan directe ondersteuning en duidelijkheid. Om mantelzorgers vaker een 'break' te geven moet er duidelijkheid zijn over de voorzieningen en moeten de mantelzorgers vertrouwen op vervangende zorg. Hierbij moet in de gaten gehouden worden dat de druk op de zorg groot is, en dat er daarom vanuit professionele ondersteuning beperkt mogelijkheden zijn om deze ondersteuning te bieden.

2: Zwaanswijk M et al. Advies en informatie direct vanaf beginfase belangrijk voor mantelzorgers van mensen met dementie. Resultaten van de laatste peiling met de monitor van het Landelijk Dementieprogramma. www.nivel.nl. Utrecht/Bunnik: NIVEL/Alzheimer Nederland, 2009.

3: Peeters, J et al. "Problemen en wensen van mantelzorgers van mensen met dementie." Resultaten van de monitor van het Landelijk Dementieprogramma (2007).

4: Kuijpers, E. "Ervaringen van mantelzorgers omtrent Respijtzorg in de Regio Helmond". (2012).

1: Zwaanswijk, M, et al. "Motieven en belasting van mantelzorgers van mensen met dementie." Resultaten van de peilingen met de monitor van het Landelijk Dementieprogramma. NIVEL/Alzheimer Nederland, Utrecht/Bunnik (2009).

Het concept

In de briefing wordt aangegeven dat de Gemeente Utrecht op zoek naar een oplossing om mantelzorgers te bereiken en ervan bewust te maken vaker een break te moeten nemen. Wat hierin nog niet genoemd wordt, is het aanpakken bij de wortel van het probleem, de zorg ontlasten. Dit concept omvat alle bovengenoemde zaken. De pijlers van deze oplossing liggen bij 3B's. 'Begrijpen', 'bereiken' en 'bemiddelen'.

WIM (WhatsApp Informatiedienst Mantelzorgers)

Het idee is om een laagdrempelige digitale ondersteuningsvorm te faciliteren waarop mantelzorgers en een casemanager/professional op een ongedwongen en efficiënte manier contact kunnen hebben. Dé manier hiervoor is middels WhatsApp, de app waar vrijwel iedereen wel bekend mee is. WhatsApp heeft een lage gebruiksdrempel (iedereen gebruikt het al) en het wordt al steeds meer gebruikt door bedrijven en diensten ten behoeven van klantenservice. Aan de hand van twee korte scenario's wordt de toegevoegde waarde van het concept uiteengezet:

Situatieschets

Maria is een alleenstaande moeder van 2 jonge kinderen en zorgt daarnaast voor haar (licht) dementerende vader (Jos), die sinds kort weduwnaar is. Zij heeft in haar telefoon het nummer van WIM staan (Whatsapp informatiedienst Mantelzorgers). Zij is door een vriendin geattendeerd op WIM. Zij is hierdoor een keer naar een samenkomst geweest van mantelzorgers. Hierbij is het concept uitgelegd, heeft het kleine team van professionals die WIM zullen faciliteren zich voorgesteld en heeft zij haar nummer opgegeven aan de organisatoren.

Gebruikssituatie 1

Maria komt, zoals elke dinsdag, de gehele middag bij Jos om hem bij te staan en te helpen met zijn dagelijkse beslommeringen. Echter, vanaf het begin al is Jos boos

omdat Gerda (zijn voormalige vrouw) er niet is. Jos is duidelijk in de war en weet even niet meer dat zijn vrouw al enkele jaren geleden overleden is. Maria is de wanhoop nabij en contact WIM. WIM komt met nuttige tips voor hoe zij Jos rustig kan krijgen. Deze praktische tips zorgen ervoor dat Jos snel weer rustig is en Maria en Jos alsnog een gezellige middag hebben. Een voorbeeldgesprek is zichtbaar in figuur 1 (zie volgende pagina).

Gebruikssituatie 2

Maria is de gehele avond bij Jos geweest en komt erg moe thuis. Zij stopt de kinderen in en wil lekker gaan slapen. Voordat zij gaat slapen reageert ze nog even op een Appje van WIM die in de middag was gestuurd. Hierin werd gevraagd hoe het met haar was en of alles goed gaat. Wanneer ze haar antwoord heeft gestuurd is ze verrast dat ze direct een antwoord krijgt. In een korte conversatie kan Maria even haar ei kwijt. WIM voelt goed aan hoe ze zich voelt en komt uiteindelijk met een link met meer informatie over 'respijtzorg'. Wanneer ze hem raadpleegt staat ze versteld van de mogelijkheden, bedankt WIM en gaat rustig slapen.

Bovenstaande voorbeelden zijn slechts twee situaties waarin de toegevoegde waarde van WIM duidelijk wordt. In onderstaand overzicht worden de voordelen toegelicht:

Kenmerken van WIM

Persoonlijke touch

WhatsApp wordt nu nog voornamelijk voor persoonlijke doeleinden gebruikt. Echter wordt het ook al steeds vaker succesvol als klantenservicekanaal/webcare gebruikt.⁵ Ook in de gezondheidszorg wordt er al volop geïnvesteerd in mogelijkheden voor het toepassen van moderne communicatiekanalen (als WhatsApp, SMS en Facebook) voor gezondheidsvormen (zie bijvoorbeeld X2AI).

"Ik denk dat een belangrijke pijler van het succes van WhatsApp als servicekanaal is dat mensen het ervaren als echt iets persoonlijks; een digitaal en persoonlijk gesprek"

Olaf Ouwekerk - teamleider 'social hub van NLE

5: Webcare op WhatsApp: zo doen NLE, Transavia & 9292 het.
<http://www.frankwatching.com/archive/2015/09/02/webcare-op-whatsapp-zo-doen-nle-transavia-9292-het/>

Laagdrempelig

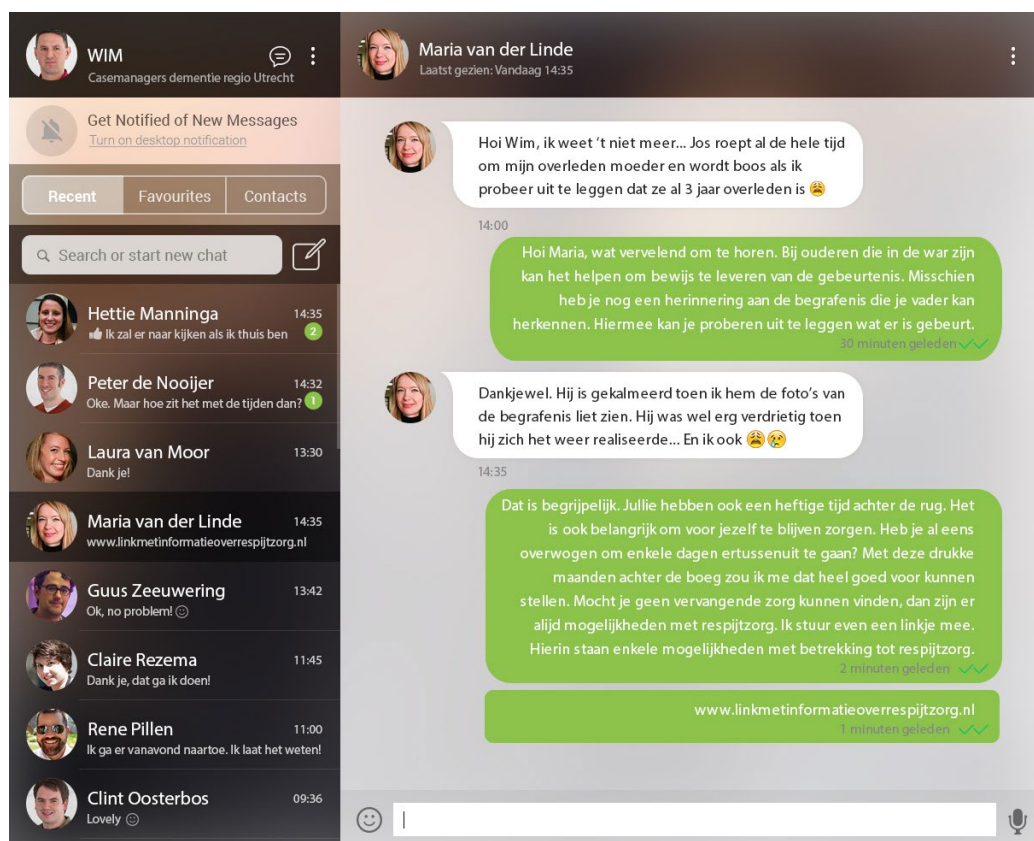
WIM is een WhatsApp service. Gebruikers hoeven niets extra's te installeren, zijn al bekend met de App, gebruiken de App vaak en kunnen zich vaak goed uiten (o.a. door middel van emoticons, waarmee snel een stemming duidelijk kan worden gemaakt). Hierdoor zal de drempel om WIM te gebruiken laag liggen, wat de effectiviteit bevordert.

Groeiende effectiviteit

WhatsApp slaat de geschiedenis van een gesprek op. Doordat casemanagers eenvoudig voorgaande conversaties terug kunnen lezen kunnen ze steeds beter inspelen op een situatie. Dit voorkomt ook de noodzaak voor persoonsgebonden hulp. Meerdere casemanagers kunnen een pool van mantelzorgers beheren. Hierdoor zal het niet nodig zijn om extra personeel specifiek aan te nemen voor het onderhouden en 'besturen' van WIM.

Taking a break

Het doel van deze challenge is om mantelzorgers bewust te maken dat het verstandig is om vaker een break te nemen. Met WIM is het mogelijk om te achterhalen hoe een mantelzorgers zich voelt, kan hierop ingespeeld worden en kunnen adviezen gegeven worden. Hierdoor kan op tijd gesignaleerd worden wanneer er behoefte is aan een 'break' en de mantelzorgers op een ongedwongen, maar persoonlijke manier wijzen op de mogelijkheden. Daarbij kan het vervolgens direct assisteren met het zoeken naar mogelijkheden om deze break op te vangen.



Figuur 1: Een WhatsApp conversatie tussen WIM en Maria van der Linde over haar vader Jos. Whatsapp kan naast telefoons ook eenvoudig gebruikt worden op laptops en computers (door naar web.whatsapp.com te gaan). Hierdoor kunnen ook links snel opgezocht worden en kan er snel gereageerd worden. Op een laptop wordt dan een bovenstaand scherm weergegeven.

Conclusie

WIM, een Whatsapp Informatiedienst Mantelzorgers, is een Whatsapp service voor mantelzorgers. Het is een dienst die beheert wordt door casemanagers of andere professionals die ervaring hebben met het assisteren van mensen met dementie en andere veelvoorkomende vormen van zorg gedragen door mantelzorgers.

Het is een persoonlijke, laagdrempelige en efficiënte service die naarmate de ervaring ermee toeneemt steeds effectiever zal worden. Met WIM worden mantelzorgers geassisteerd, van zorg ontlast en kan er ingespeeld worden op bewustwording voor de mantelzorgers zelf en kunnen mogelijkheden rondom respijtzorg eerder benoemd worden. Op deze manier worden ook nieuwe (moderne) kanalen aangesproken die zowel efficiëntie bevorderen als goed aansluiten bij de belevingswereld van mantelzorgers.