

Verslag eerste meedenksessie Mantelfoon voor mantelzorgers

Datum: Vrijdag 21 februari 2020

Aanwezig: 19 deelnemers, waarvan 3 medewerkers van wmo radar en 2 van NCP.

Programma:

- 10:00 Introductie
 - ~ Met wie zitten we hier?
 - ~ Over Mantelfoon
- 10:30 Meedenk ronde 01: Mantelzorg
- 11:00 Pauze
- 11:15 Meedenk ronde 02: Mantelfoon
- 11:45 Hoe verder?
- 12:15 Afsluiting

Introductie:

Gunning Mantelfoon, we willen die heel goed gaan inrichten, juist met de input van de mantelzorger.

Merel legt de oorsprong van de aanvraag uit en legt een relatie met Langer Thuis.

Ook wordt er een relatie gelegd met de huidige programma's en dienstverlening van wmo radar.

Opwarmer "Rondje met de bal", iedereen stelt zich voor en vertelt over zijn mantelzorgtaken. Opvallend veel zware taken voor lange tijd. Ook is er een mantelzorger van 19 jaar die vanaf de basisschoolleeftijd voor haar moeder zorgt.

Jean-Jacques legt nog eens heel concreet uit wat de aanleiding is voor de Mantelfoon.

Telefoonlijn is niet het einde, juist het begin van goed luisteren en vragen werkelijk goed te beantwoorden. Opvolging is juist van belang: veel meer dan een luisterlijn.

Er zijn naar schatting 72.000 mantelzorgers in Rotterdam die niet in beeld zijn.

Het verhaaltje van Jean Jacques roept reactie op.

Direct een aantal vragen van de deelnemers:

- Hoe werkt de telefoon? Is het wederkerig?
- Ook over schermen en de telefoon, de techniek roept nieuwsgierigheid op!
- Wat mogen wij verwachten van de Mantelfoon: wat kunnen wij daar vinden?
- Wie neemt daar op? Kom je dat te weten?
- Zijn dat academici?
- Ervaringsdeskundigen?
- Verpleegkundigen? Is de afstand niet te groot?
- Herkennen ze voldoende om ons te snappen?
- Hartekreet: Als je stress hebt wil je geholpen worden.

Mensen zijn dus heel benieuwd naar de **ZORGCENTRALE**: hoe werkt dit ding?

Belangrijk om heel concreet over de telefonische hulplijn te worden.

Vraag red.: Misschien ook met deze groep een keer op visite te gaan en 1 dagdeel zelf te gaan opnemen?

Meedenk ronde 01: Mantelzorg

Vervolgprogramma aan de hand van Powerpoint presentatie en vragen:

We gaan uiteen in groepen met post-it briefjes: eerst beantwoorden je de vraag voor jezelf, daarna bespreek je je antwoorden met je groepje.

1. Wat betekent mantelzorg voor jou?

Eerst zelf 3 minuten opschrijven, elke groep krijgt een aparte kleur post-it.

Dat werkt goed, bindt en maakt de bijeenkomst levendig.

Eerst met elkaar klein en veilig, daarna op de flap.

Een aantal resultaten bij deze vraag:

Je doet het uit pure liefde, onvoorwaardelijk, "zorgen over zorgen".

Zie verder flap: afhankelijkheid, vanzelfsprekendheid, tijds verslinder, behoeften van de ander volgen, geen vrije keuze, het overkomt je, onvoorwaardelijk, het gaat om dierbaren waar je veel van houdt, grijpt naar de keel.

2. Wat zijn je grootste struikelblokken?

Wederom 3 minuten, er wordt in de groepjes meer toegelicht door begeleiders.

Op de briefjes: toegang tot kennis, toegang zorg, we stellen geen grenzen, alles moet je uitzoeken!

Je moet het allemaal maar kunnen....., al die foute informatie. "Wat zijn we aan het pionieren!"

3. Als ik *dít* zou hebben, kon ik betere zorg bieden!

Op de briefjes: tijd, tijd, tijd, energie, eerst ervaring dan antwoorden, tegemoetkoming in geld, een toegewijde goed georganiseerde gemeente, een kloon van mijzelf, even weg kunnen...

Vergelijking: mondkapje in vliegtuig, eerst jezelf redden dan de ander, dat gaat tegen je natuur in.

Meedenkronde 02: Mantelfoon

4. In welke situatie zou jij de hulp van de Mantelfoon inschakelen?

Red: Opmerking van een mantelzorger: Ik wist niet dat ik mantelzorger was.....

Op de briefjes: vastlopen in zorg en regelgeving, zoeken naar erkenning, het woud van regelgeving niet meer kunnen doorgronden de taal van de gemeente is onmogelijk, ook als je NL spreekt en leest,

Mantelfoon moet expertise laten zien, aanbod articuleren, niet alleen goed luisteren. *Niet verwijzen maar* warm overdragen en verzoek tot ondersteuning doen. De MF mag niet associëren aan een loket.

De ervaringen van de aanwezigen wordt benut, echter er zit ook frustratie en teleurstellingen. Er is opvallend veel achterdocht naar de overheid.

5. Wanneer zou jij de Mantelfoon aanbevelen?

Als ervaringen nuttig en positief is, deskundig is, en natuurlijk een luisterend oor.

Hoe verder?

Willen deze mensen betrokken blijven?

Voorstellen, opmerkingen uit deze groep:

- Bij iedere nieuw fase: graag informeren, vraag onze mening,
- We weten nog te weinig: graag hoe gaat het verder?
- Ik hoor hier nieuwe dingen! Leuk!
- Wij willen de MF helpen juist voor de nieuw mantelzorgers!
- We hebben A gezegd, nu ook naar B.

- Moeten jullie je verantwoorden?
- Waarop moet je je verantwoorden?
- Op kwaliteit, kwantiteit?
- Noodkreet: er is toch wel echt ook, ambitie voor kwaliteit
- Wat zijn de meest gestelde vragen, dat willen wij weten!
- Bereik nieuwe, beginnende MZ-ers, wij willen deze helpen, voorbereiden.
- Kom goed op de radar!
- Is er echte expertise.....laat dat zien. Heeft de gemeente daar geld voor over?
- Wanneer wordt er gestart?

Afsluiting:

Deelnemers krijgen een leuk notieboekje en worden bedankt.

We spreken af een collectief test panel te worden: wij gaan allemaal bellen in de eerste 2 weken!

Zeer betrokken bijeenkomst met veel waardevolle aanbevelingen: mensen delen als vanzelfsprekend uit en dat maakt dit niet vrijblijvend.