

Halfjaarlijkse resultaten

juli - december 2021



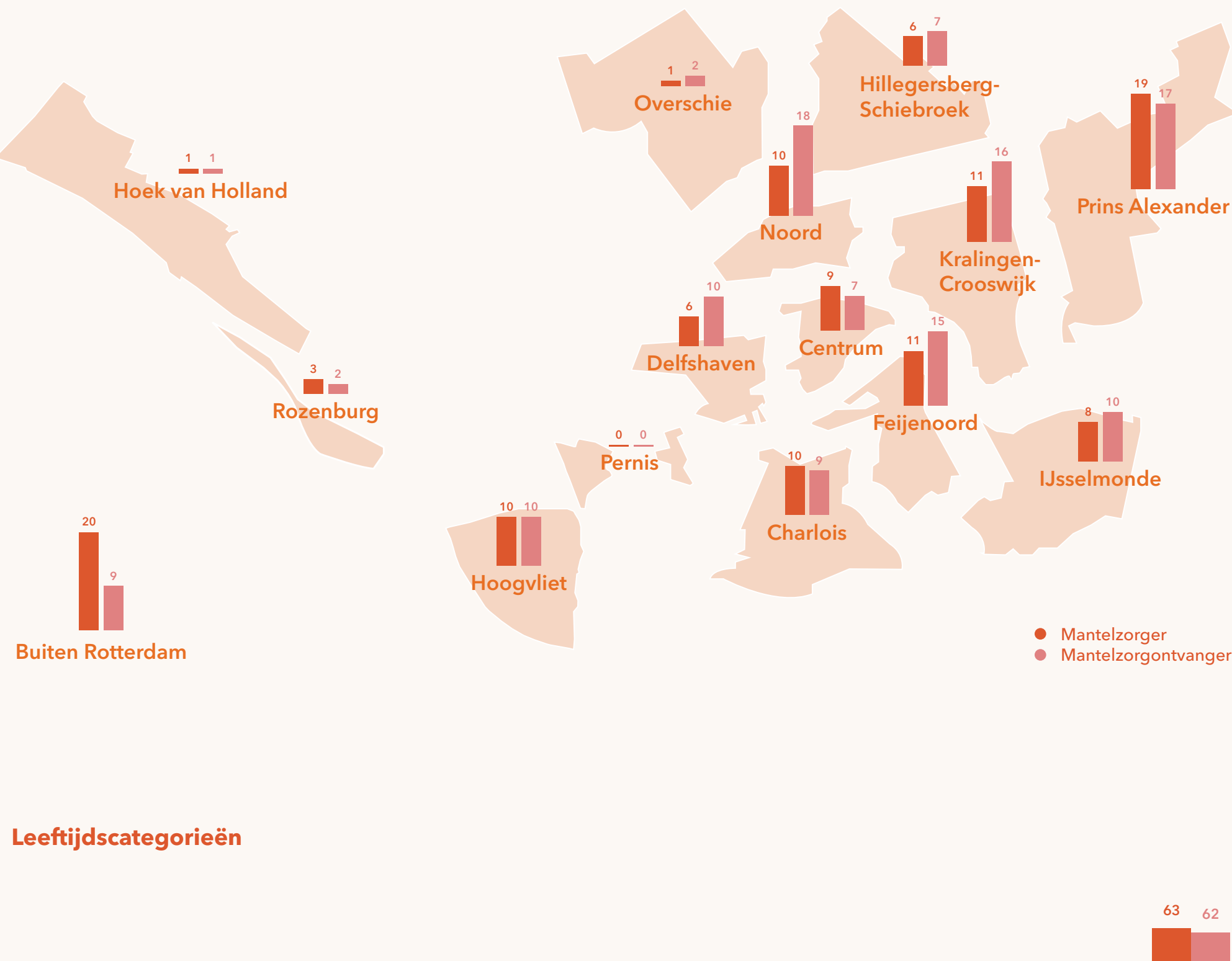
Er zijn in Nederland ongeveer 5 miljoen mantelzorgers, ook in Rotterdam zijn er veel mensen die - veelal dagelijks - zorgen voor een naaste of een bekende. Sinds 1 mei 2020 is Mantelfoon het 24-uurs mantelzorgsteunpunt voor Rotterdammers met een vraag over mantelzorg.

In deze halfjaarlijkse infographic presenteren we een samenvatting van de resultaten van juli t/m december 2021. We tonen het proces van Mantelfoon, de kenmerken van de bellers en vervolgens de verschillende fases. Van het eerste contact met Mantelfoon via communicatie uitingen, naar het daadwerkelijk bellen naar Mantelfoon, tot de opvolging vanuit de mantelzorgcoaches en het contact met onmisbare samenwerkingspartners.

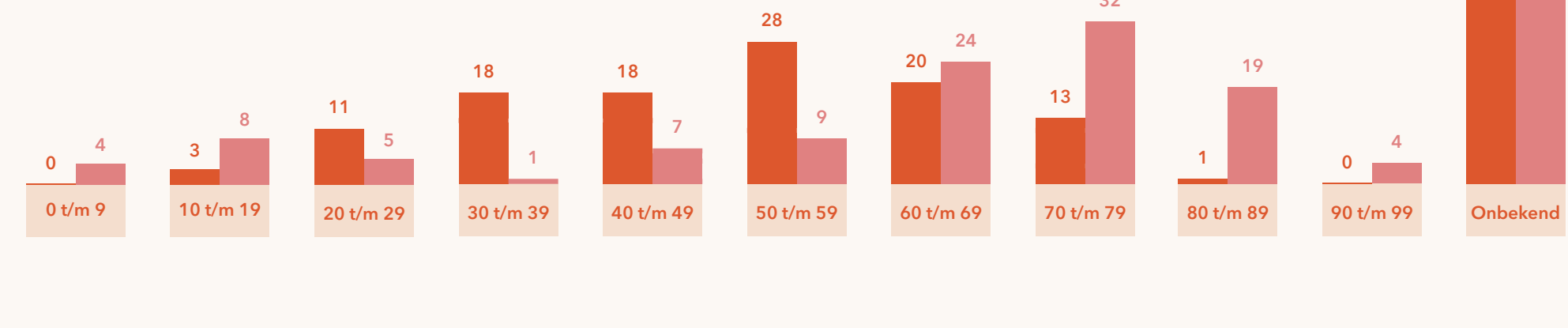
Proces Mantelfoon



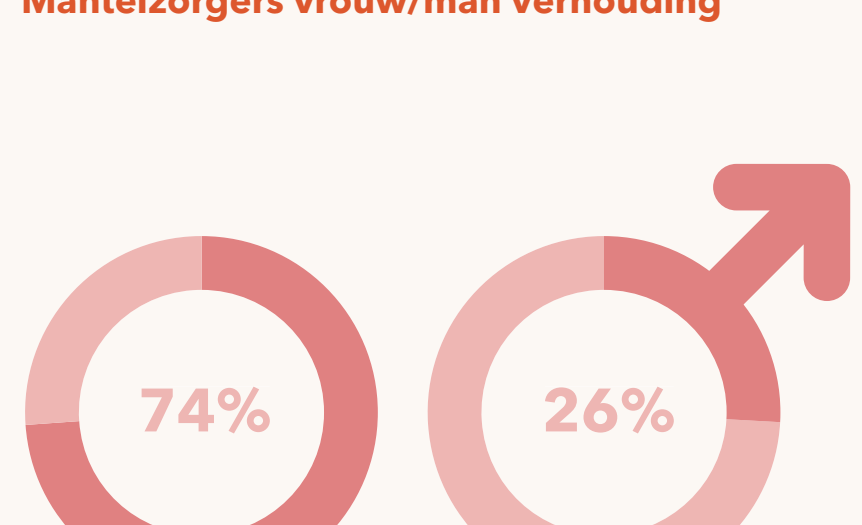
Kenmerken Bellers Mantelfoon



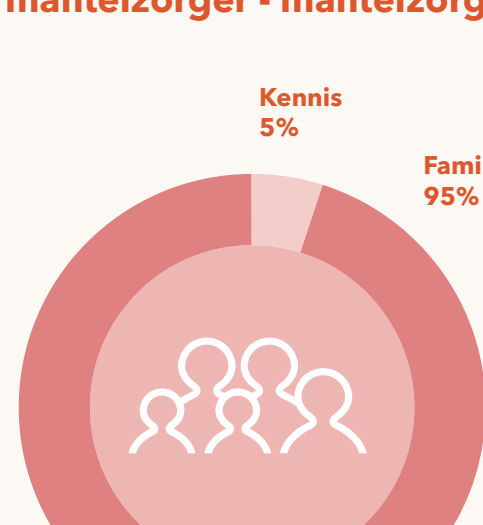
Leeftijdscategorieën



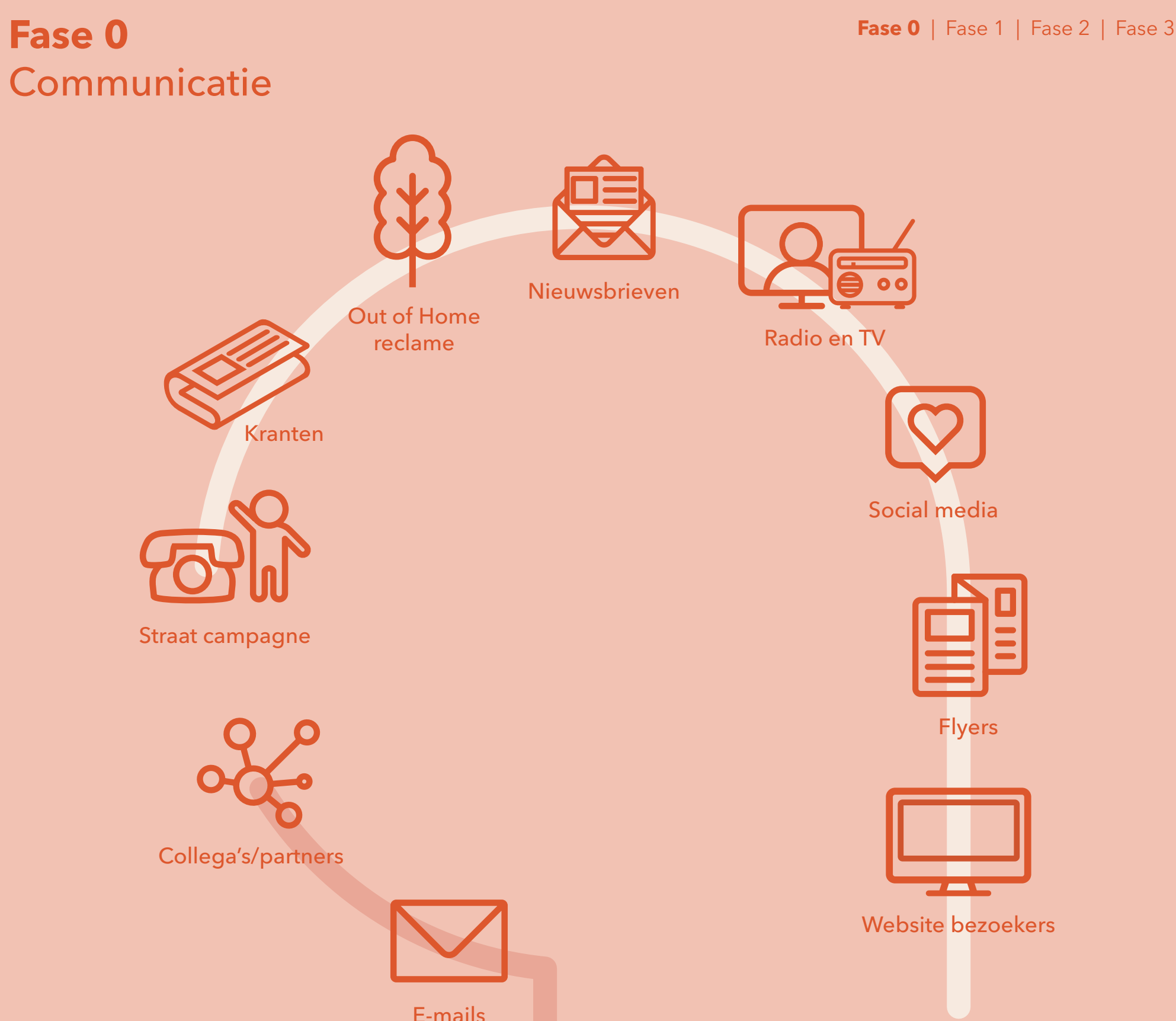
Mantelzorgers vrouw/man verhouding



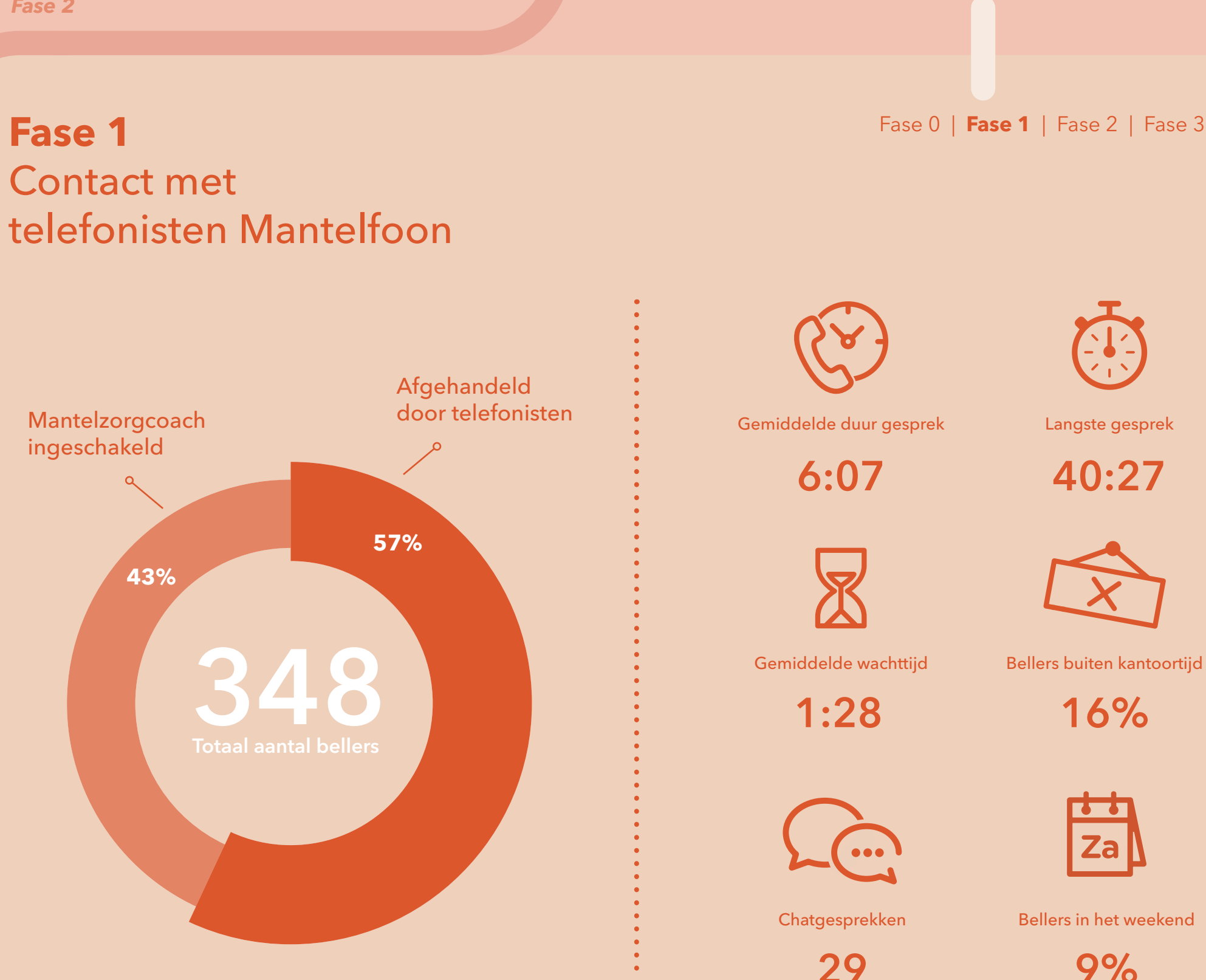
Relatie mantelzorg - mantelzorgontvanger



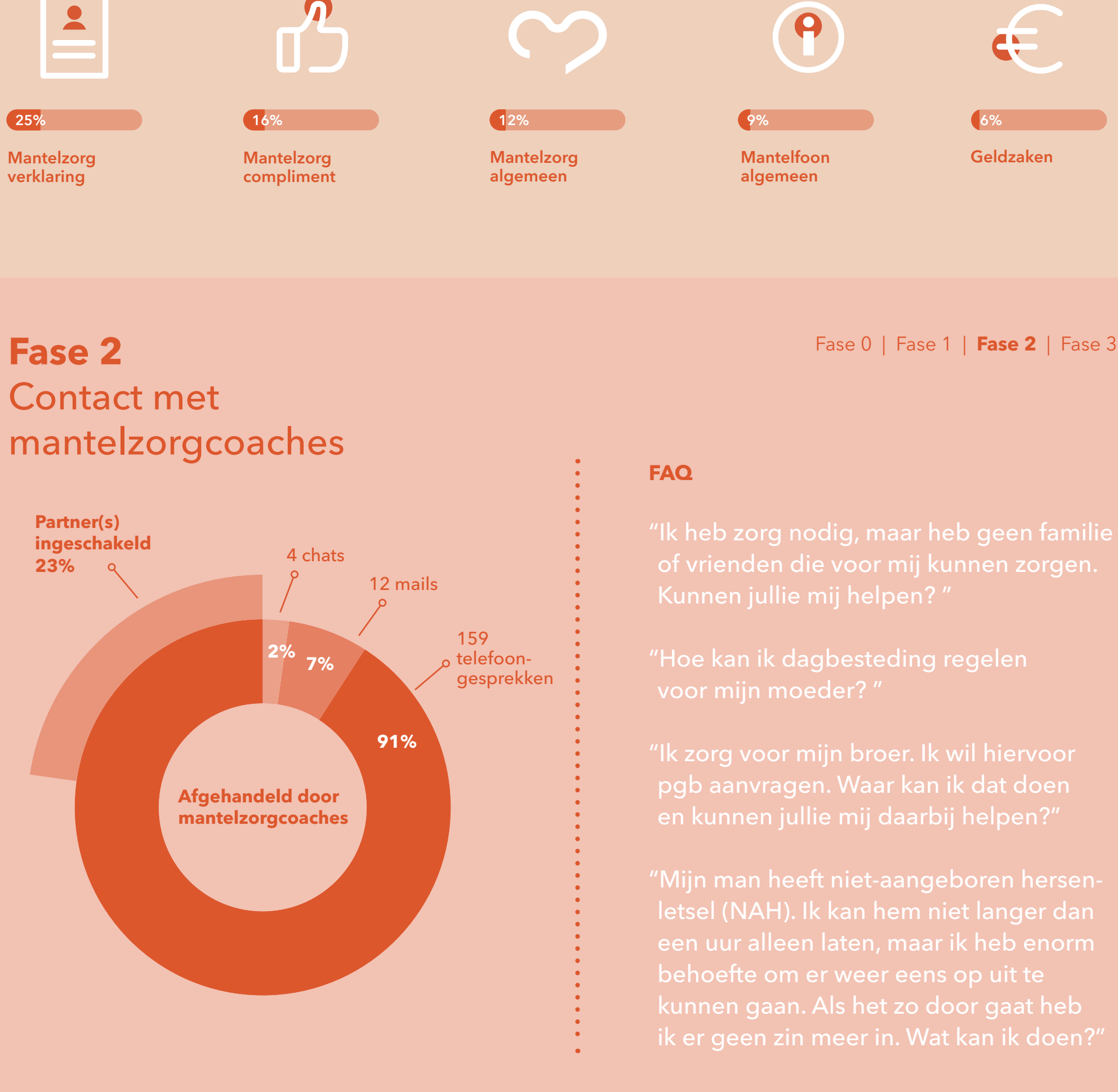
Fase 0 Communicatie



Fase 1 Contact met telefonisten Mantelfoon



Fase 2 Contact met mantelzorgcoaches



Aan jou heb ik tenminste iets!

Meneer De Winter belt naar Mantelfoon, omdat hij zich zorgen maakt om zijn vrouw. Mevrouw De Winter zorgt namelijk voor haar zus, die terminaal ziek is. Deze zorg valt er professionals aanwezig die de verzorging van haar zus voor hun rekening nemen. Maar overdag zorgt mevrouw de Winter voor haar zus. Ze zou het fijn vinden als er overdag eens iemand kan komen die bijvoorbeeld met haar zus even kan kletsen, die een kopje koffie zet voor de gasten die afscheid komen nemen, of die bijvoorbeeld voorleest aan haar zus. "Dan zou mijn vrouw ook even kunnen ontspannen en genieten van de tijd die ze nog heeft met haar zus", zegt meneer De Winter.

Mantelzorgcoach Annie belt na het luisteren naar het verhaal van meneer De Winter - na toestemming - met mevrouw De Winter. Eerst laat mevrouw De Winter haar hart luchten. Mevrouw De Winter vertelt hoe emotioneel de situatie is en welke moeilijkheden zij ervaart. Mevrouw De Winter heeft al van alles gedaan om extra hulp te vinden, maar loopt hierbij tegen allerlei struikelblokken aan.

Zo wordt er bijvoorbeeld beloofd dat mevrouw De Winter terug wordt gebeld, wat niet gebeurt. En is er geen hulp mogelijk, omdat de volledige indicatie al benut wordt. Of er moeten formulieren worden ingevuld, waar het hoofd van mevrouw De Winter helemaal niet naar staat. Annie belooft mevrouw De Winter uit te zoeken welke mogelijkheden er zijn om mevrouw De Winter te ontlasten en neemt de regelen uit handen. "Aan jou heb ik tenminste iets!", zegt mevrouw De Winter.

Uiteindelijk stuit Annie in haar zoektocht op de Vrijwilligers Terminale Zorg (VTZ). Als Annie hen de situatie voorlegt, blijkt al snel dat zij een vrijwilliger beschikbaar hebben die vrijwel direct kan beginnen. Annie brengt mevrouw De Winter in contact met de coördinator van de VTZ en blijft de situatie op de voet volgen, totdat de vrijwilliger begonnen is.

Helaas verandert de verdrietige situatie hier niet mee, maar nu de vrijwilliger er is heeft mevrouw De Winter meer tijd en rust en kan ze nog genieten van de tijd die ze heeft met haar zus. Tijdens het laatste gesprek klinkt mevrouw De Winter opgelucht en zegt: "Wat is het heerlijk om mijn zus, zonder te moeten denken dat ik nog gebak moet halen voor de familieleden die langs gaan komen om afscheid te nemen".

Fase 3 Stedelijk netwerk



Voorbeelden Samenwerkingspartners



Highlights Mantelfoon Partnervertrouwen- en klantvertrouwenonderzoek

In september heeft het tweede partnervertrouwen- en klantvertrouwenonderzoek en het eerste klantvertrouwenonderzoek plaatsgevonden. De resultaten zijn om trots op te zijn!



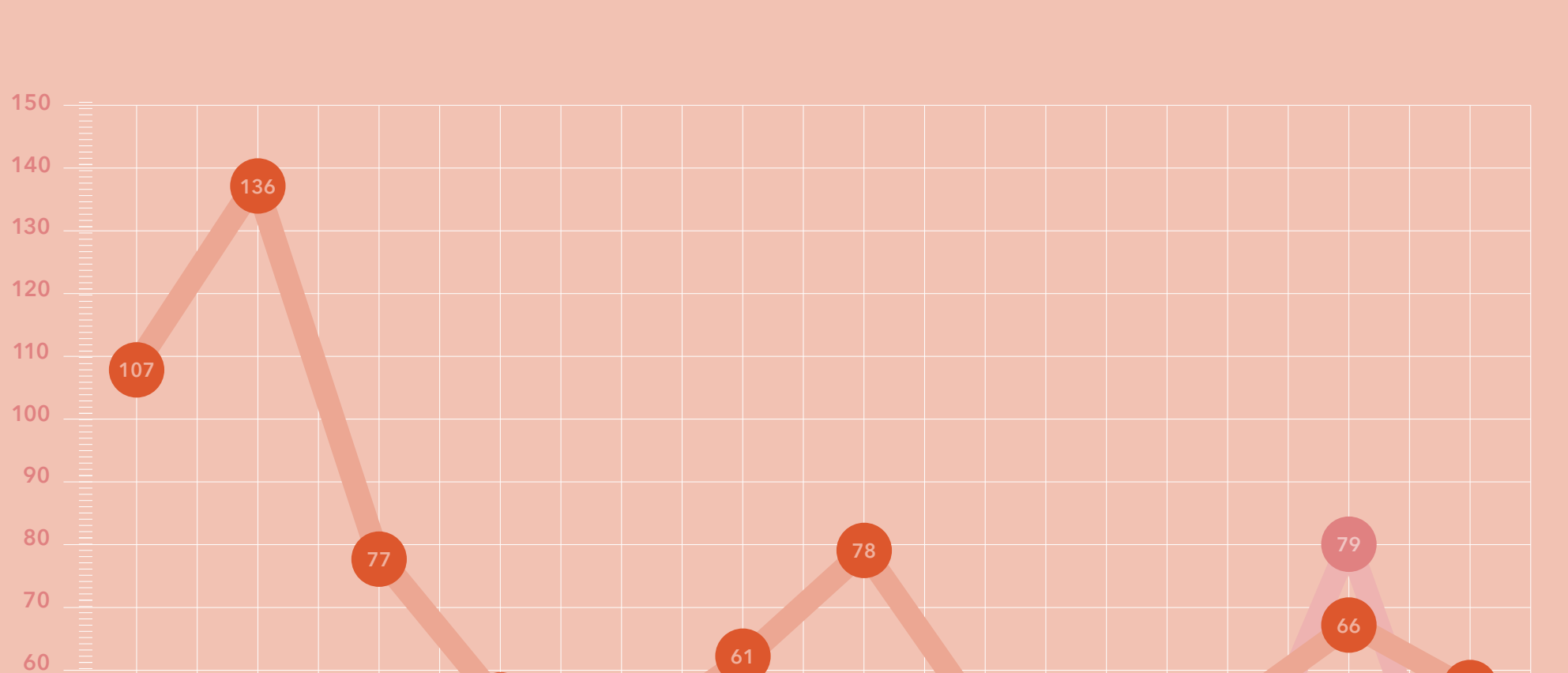
"Blijf investeren om de bekendheid verder te vergroten. Tip: richt je specifiek op beginnende mantelzorgers en mantelzorgers met een niet-westerse achtergrond."

"Mantelzorgers waarderen in het bijzonder de bejegening en fijne gespreksvoering. Daarnaast zijn ze blij met de proactieve werkwijze van Mantelfoon, de snelle reactie en de manier waarop wordt meegedacht."

"Blijf investeren in de uitwisseling tussen professionals"

Ga voor het partnervertrouwen- en klantvertrouwenonderzoek naar: www.mantelfoon.nl/voor-samenwerkingspartners/

Aantal bellers 2020 - 2021



Top 10 Vragen

