

Resultaten 2020

mantelfoon

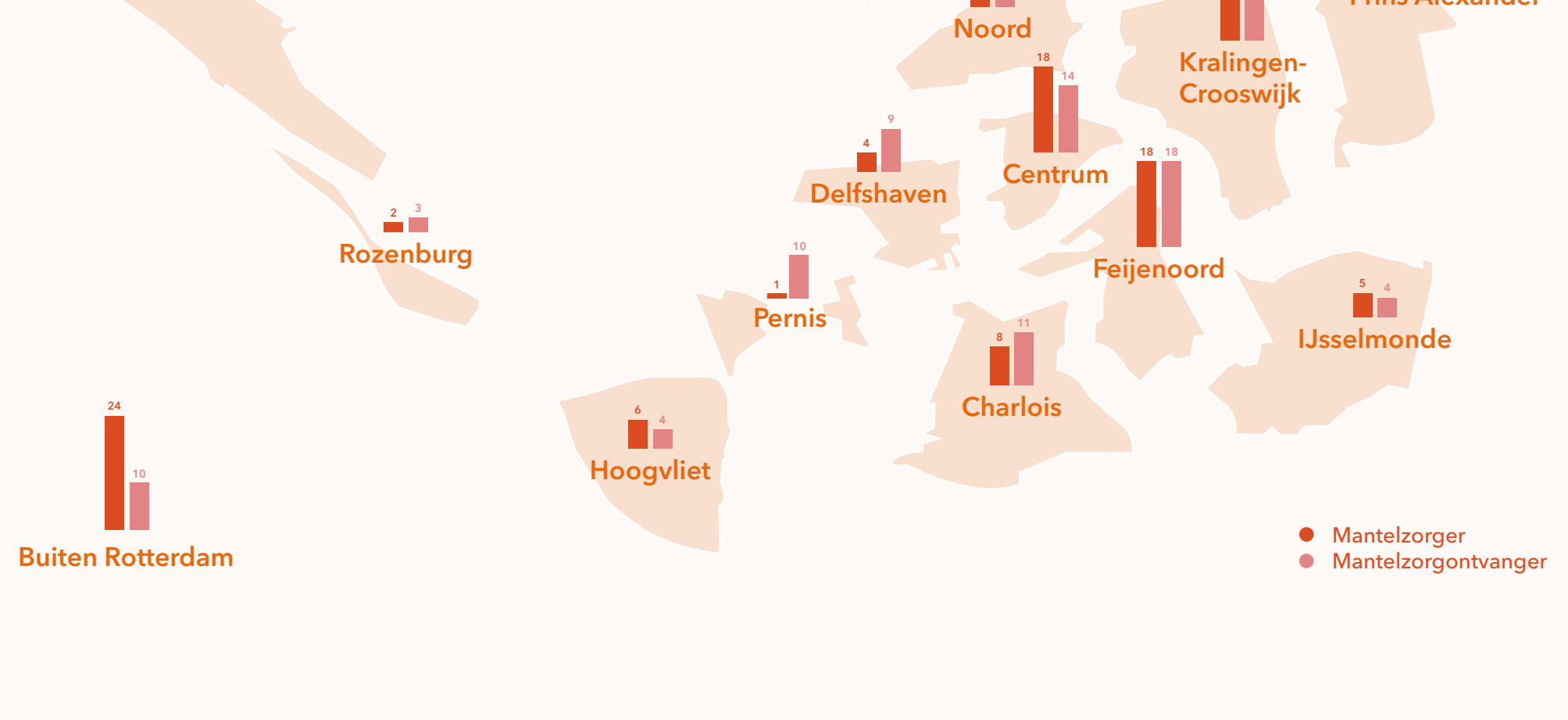
Rotterdam telt ruim 85.000 mantelzorgers: mensen die zorgen voor een naaste. Sinds 1 mei 2020 is Mantelfoon het 24-uurs mantelzorgsteunpunt voor Rotterdammers met een vraag over mantelzorg.

In deze eerste halfjaarlijkse infographic presenteren we een samenvatting van de resultaten van mei t/m december 2020. We tonen het proces van Mantelfoon, de kenmerken van de bellers en vervolgens de verschillende fases. Van het eerste contact met Mantelfoon via communicatie utoeningen, naar het daadwerkelijk bellen naar Mantelfoon, met vervolgens de opvolging vanuit de mantelzorgcoaches en het contact met onmisbare partners.

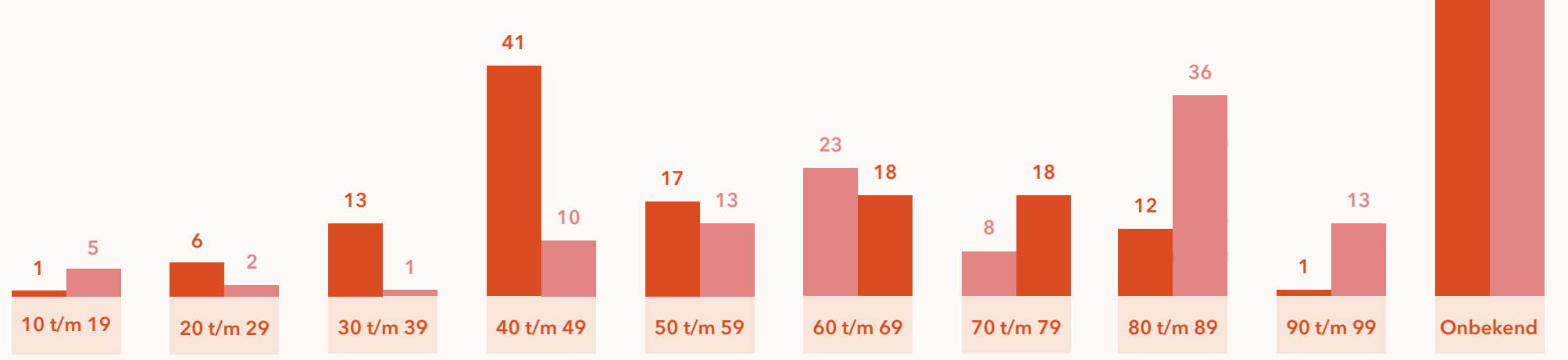
Proces Mantelfoon



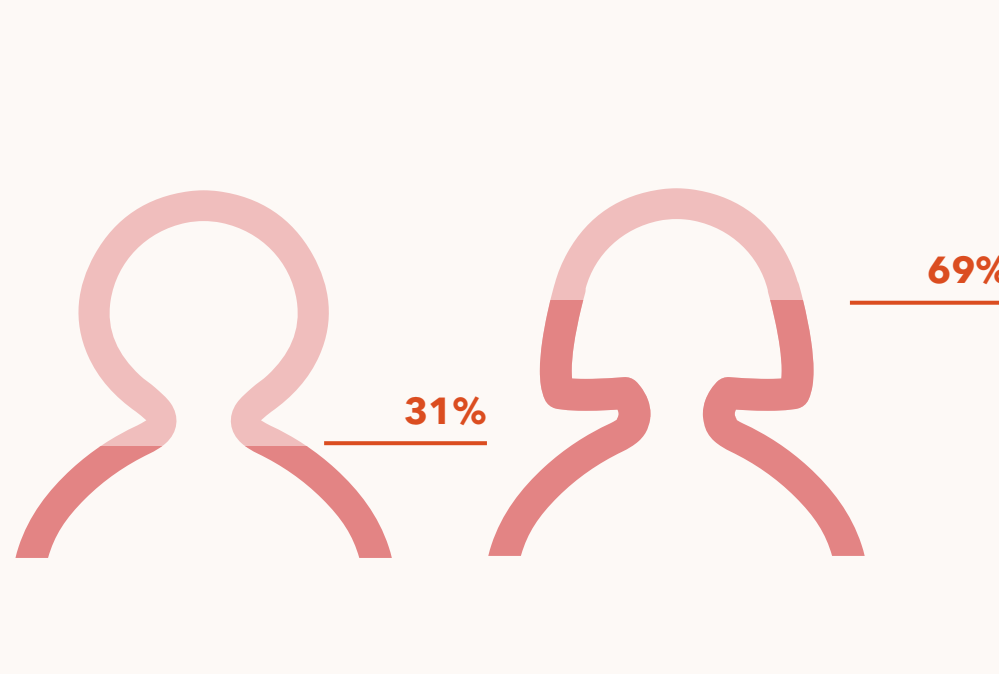
Kenmerken Bellers Mantelfoon



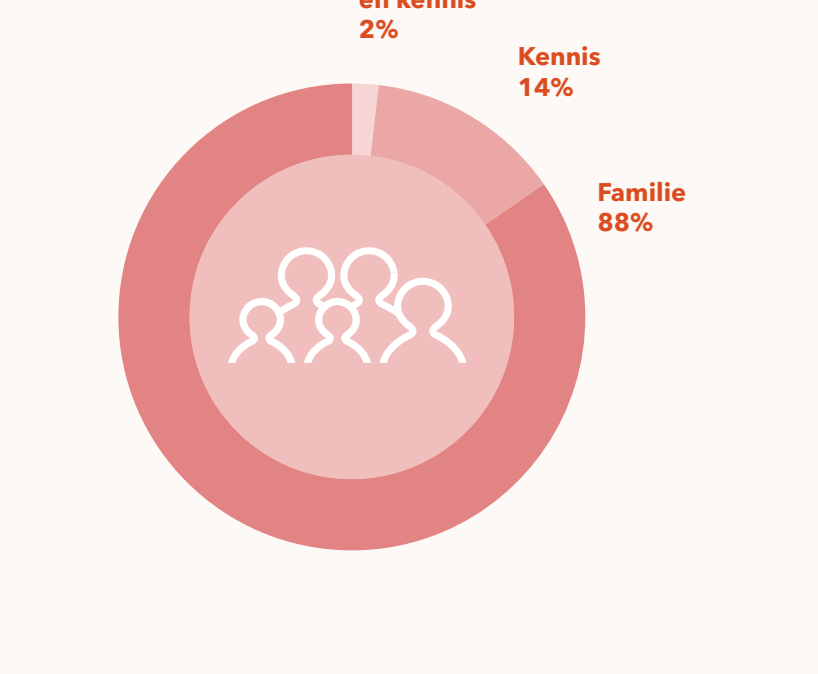
Leeftijd mantelzorger



Man/vrouw verhouding

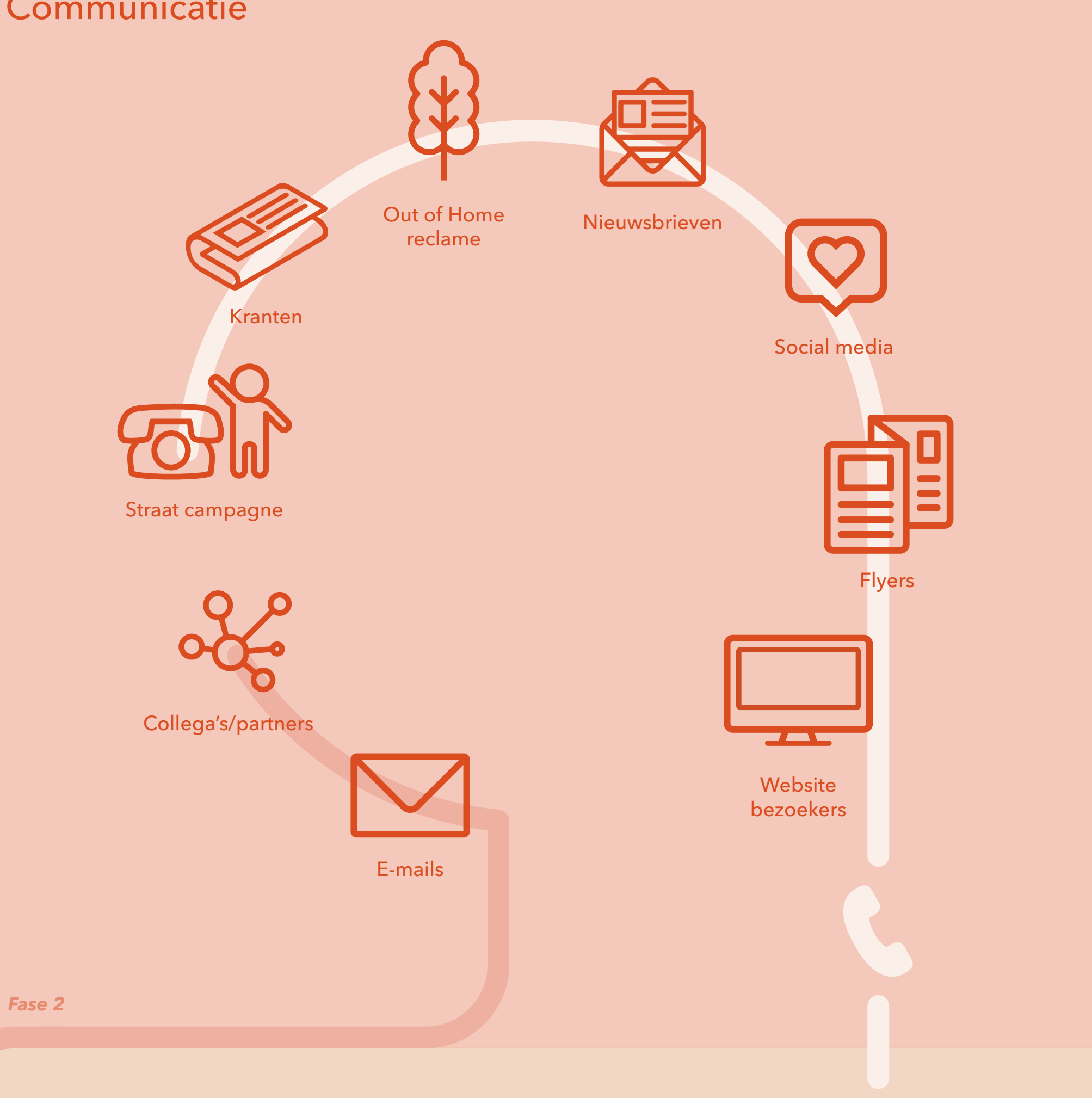


Relatie mantelzorger-zorgvrager



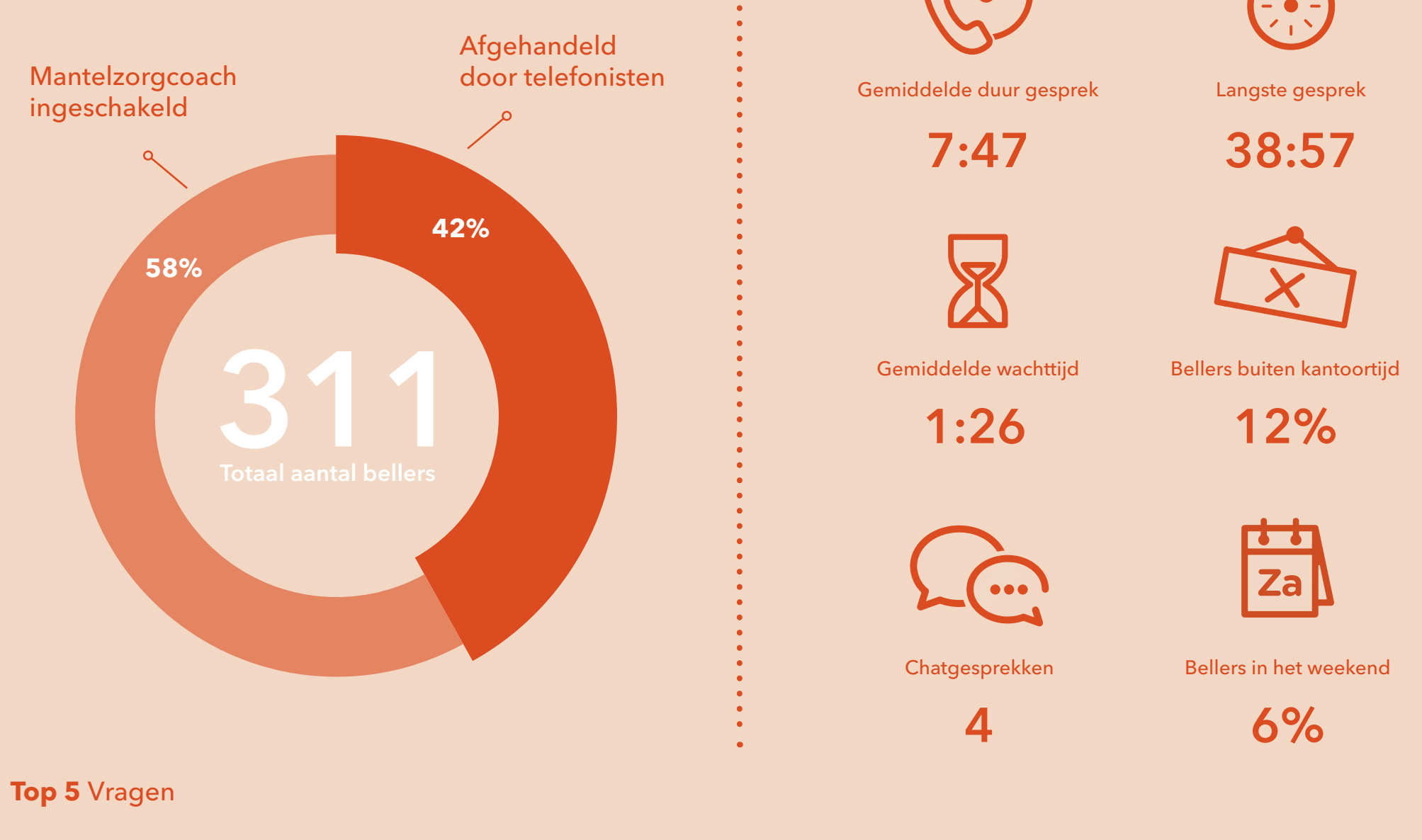
Fase 0 Communicatie

Fase 0 | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3

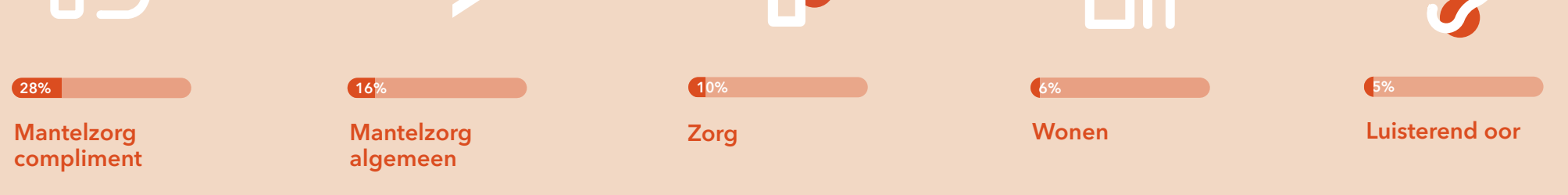


Fase 1 Contact met telefonisten Mantelfoon

Fase 0 | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3

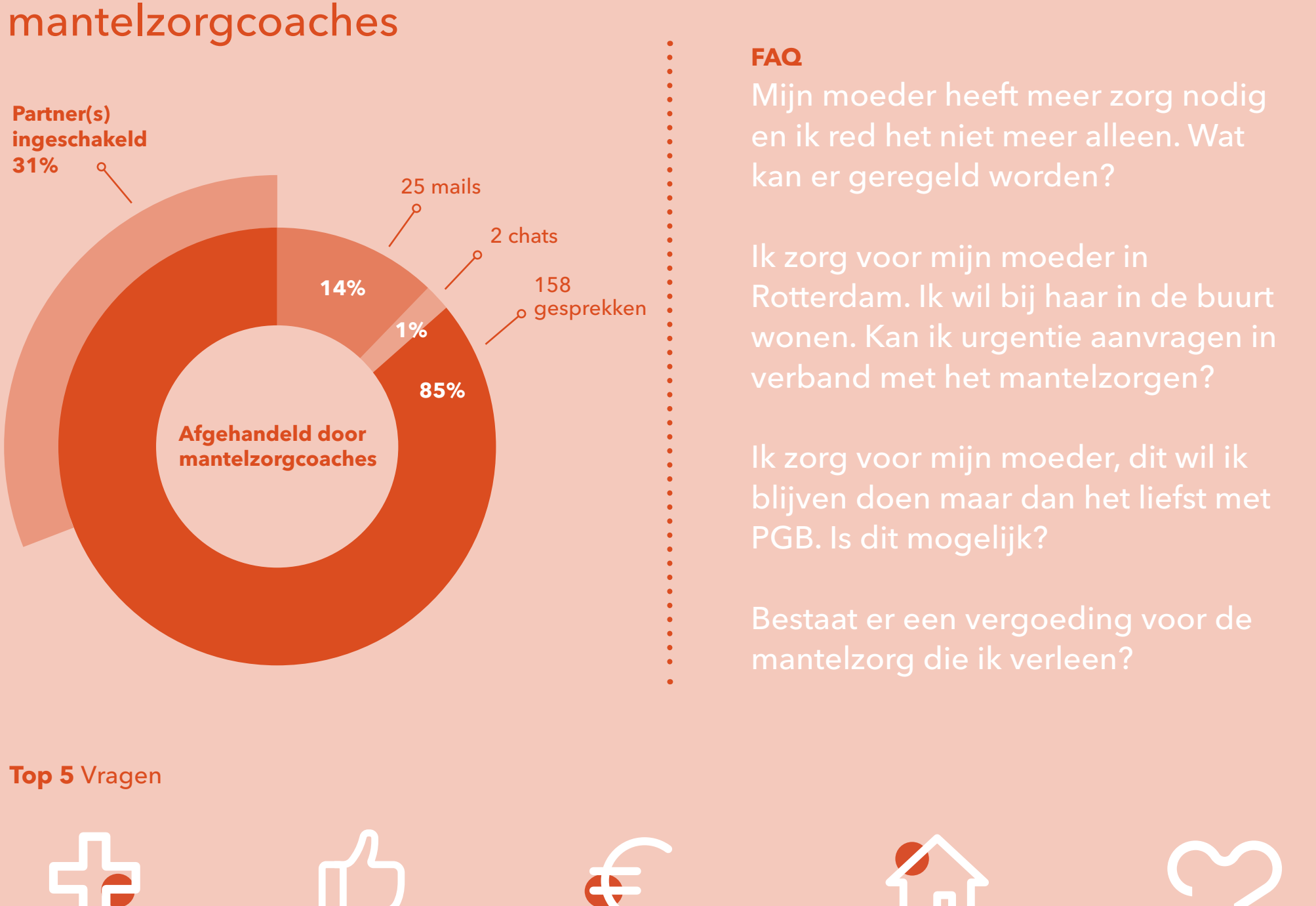


Top 5 Vragen



Fase 2 Contact met mantelzorgcoaches

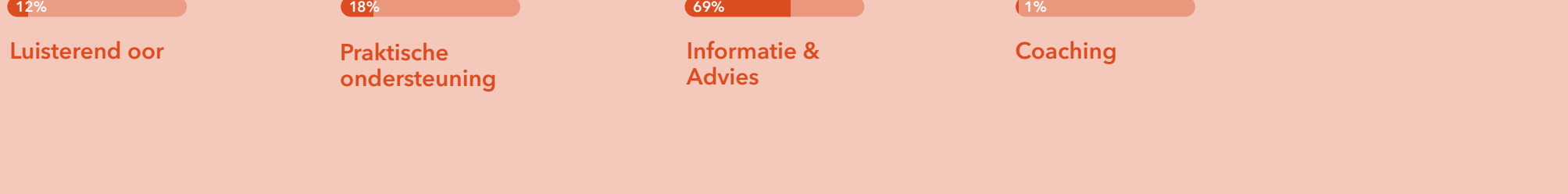
Fase 0 | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3



Top 5 Vragen



Geboden ondersteuning



Casus

Het mantelzorgen wordt me te veel

Maria (48) zorgt samen met haar zus voor haar moeder die Alzheimer heeft. Met een wisselrooster zorgen ze ervoor dat er 24 uur per dag iemand bij moeder thuis is. Moeder krijgt ook zorg vanuit de Wlz. Het mantelzorgen wordt Maria te veel. "Eigenlijk wil ik minder zorgmomenten, maar wie kan het overnemen? Ik wil anderen er niet mee belasten. Wat kan ik doen?"

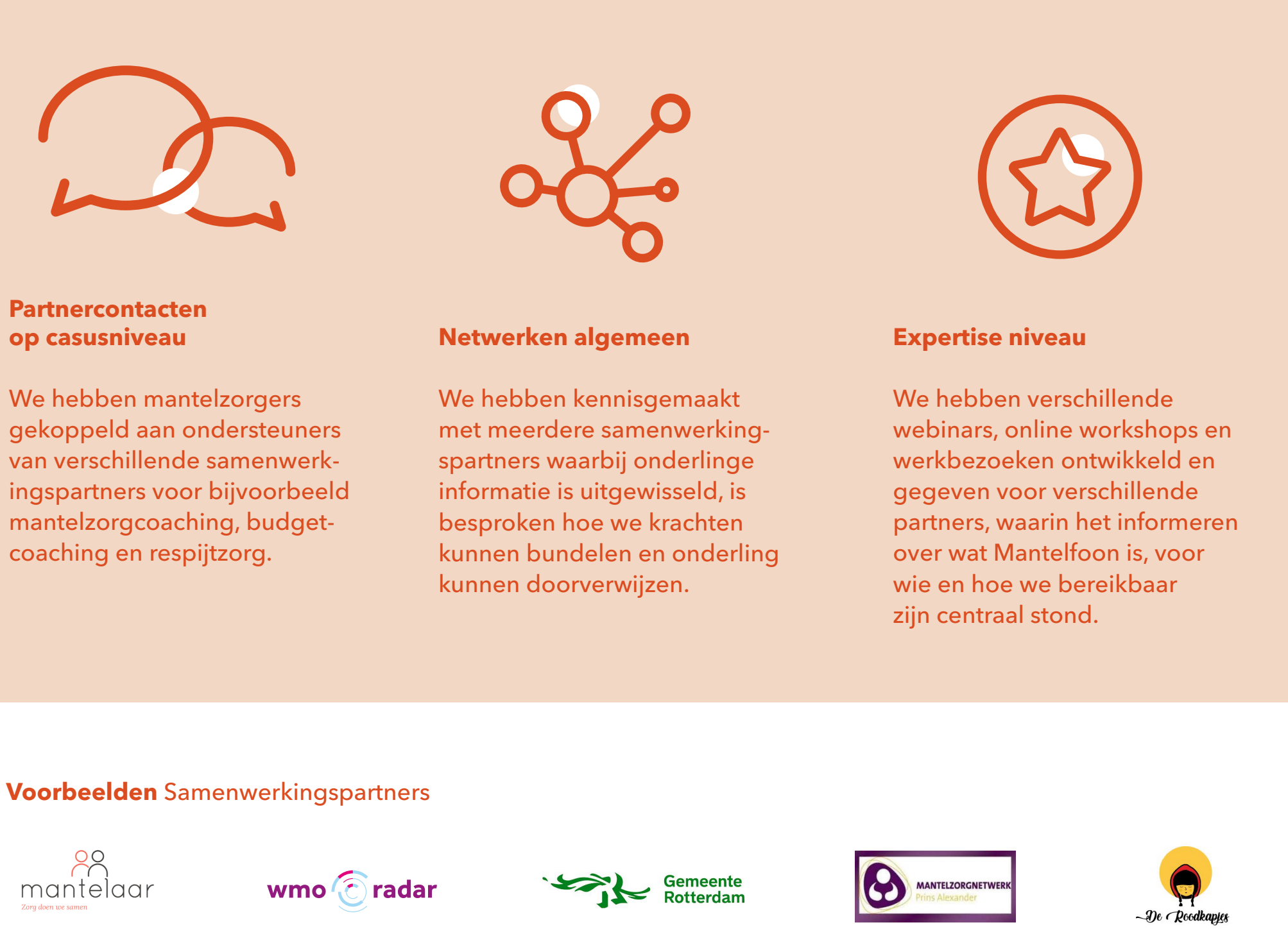
Via de telefonisten van Mantelfoon wordt Maria gekoppeld aan mantelzorgcoach Anniek. Anniek luistert aandachtig naar Maria haar verhaal en neemt echt even de tijd voor haar. Samen brengen zij de wensen in kaart over o.a. het intensiveren

van de zorg voor haar moeder en respijtzorgmogelijkheden. Ook informeert Anniek over de ondersteuning voor Maria zelf, zoals mantelzorgondersteuning vanuit de zorgverzekering.

Er speelt veel in Maria haar leven. Anniek verwacht dat er meer ondersteuning nodig is om tot een duurzame oplossing voor Maria te komen; iemand die bekend is met haar wijk, die met regelmaat kan helpen om haar gedachten te ordenen en even meehelpt om praktische zaken te organiseren. Daarom koppelt Anniek Maria, middels een warme overdracht, aan de mantelzorgondersteuner in de wijk. Die is goed op de hoogte van de actualiteit in de wijk en kan Maria ook attenderen op nuttige (lotgenoten) bijeenkomsten. Maria is opgelucht. "Wat fijn dat ik het niet alleen hoef te doen."

Fase 3 Stedelijk netwerk

Fase 0 | Fase 1 | Fase 2 | Fase 3



Voorbeelden Samenwerkingspartners



Highlights Partnertevredenheidsonderzoek

"Er heerst vertrouwen dat Mantelfoon in potentie 1) het chronisch te kort aan tijd kan opvullen, doordat je op één punt je vraag neer kunt leggen. 2) de beschikbare ondersteuning voor mantelzorgers zichtbaar maakt en 3) ondersteunt in het nemen van praktische stappen. Maar Mantelfoon heeft voor nu nog tijd nodig om te groeien en ontwikkelen."

"Eerlijk gezegd zijn er redenen genoeg om van Mantelfoon gebruik te maken, maar het zit nog niet genoeg in mijn systeem."

"Ik denk dat de 24-uurs bereikbaarheid onzin is. Mantelfoon is geen crisisdienst. En het lijkt me ook erg kostbaar."

"Onderzoek de mogelijkheden voor marketing in het corona tijdperk, en zet nog meer in op promotie."