

Tool: Aan de slag met het SOFA-model

Doelen

- Bewustwording van patronen en voorkeurstijlen in de samenwerking met mantelzorgers en het sociaal netwerk.
- Bekendheid met het SOFA-model en een praktische toepassing ervan.

Vorbereiding

Teken vier blokken op een flap met in ieder blok een letter van het SOFA-model.

Werkwijze

1. Uitgangspunt is de vraag: *Wat doe ik in mijn dagelijks werk met of voor mantelzorgers en het sociaal netwerk van cliënten?* De teamleden zetten voor zichzelf activiteiten op geeltjes die hier mee te maken hebben.
2. Teamleden noemen om beurten een activiteit die ze hebben opgeschreven. Collega's kunnen nu verhelderingsvragen stellen. Vervolgens plakt de eigenaar het geeltje in het blok waar het volgens hem bij hoort. Als andere teamleden dezelfde activiteit hebben opgeschreven plakken zij deze er ook bij.
3. De teamleden krijgen de pagina uitgedeeld uit het werkboek *Verder in samenwerking*. Er volgt een korte toelichting op het SOFA-model.
4. Als de teamleden alle activiteiten hebben benoemd kijken ze met elkaar welke blokken vooral wel of vooral niet gevuld zijn. Met welke activiteiten? Welke individuele en collectieve patronen tekenen zich af?
5. Meer/minder/anders: ontbreken er nog activiteiten? Wat zou het team en wat zouden teamleden minder of anders kunnen doen en willen? Welke vervolgstappen wil je als medewerker en als team zetten?
6. Schrijf op wat je er mee gaat doen, als team en als medewerker.

Benodigd materiaal

- Geeltjes en pennen
- Flap-over
- A4'tje met informatie over het SOFA-model uit [Verder in samenwerking, werkboek In voor Mantelzorg](#), thema SOFA-model, pagina 3/5

Deze tool is ontwikkeld en gebruikt tijdens *In voor Mantelzorg*.



Achtergrondinformatie SOFA-model

Juni 2016

Mantelzorgers kunnen verschillende rollen vervullen: Die van collega, cliënt, naaste en expert. Van medewerkers vraagt dit dat zij hun benaderingswijze kunnen aanpassen op deze verschillende rollen. Met de mantelzorg als collega moet je Samenwerken, de mantelzorg als cliënt moet je Ondersteunen, de mantelzorg als naaste moet je Faciliteren en met de mantelzorg als expert moet je Afstemmen. Dit is de kern van het SOFA-model.

Historie van begrip mantelzorg

De meeste mensen kennen de term mantelzorg wel, maar wat het precies inhoudt is niet altijd bekend. Grondlegger van de mantelzorg is Joop Hattinga Verschure. Hij introduceerde het begrip mantelzorg in 1971. Hattinga Verschure was onder meer geneesheer-directeur van een ziekenhuis in Amsterdam en hoogleraar ziekenhuiswetenschappen aan de universiteit in Utrecht. Hij wilde met de term mantelzorg warmte uitdrukken, want het gaat om zorg die je beschut en waarbij je je veilig voelt.

Mensen zorgen voor elkaar, vaak onder moeilijke omstandigheden; ze vervullen als het ware de rol van de warme mantel die om de schouders van de cliënt wordt gelegd om de pijn te verzachten. Zo kwam hij uit op 'mantelzorg'. Hattinga Verschure noemt mantelzorg wederkerig: geveer en ontvanger kunnen nu of in de toekomst zelf mantelzorg nodig hebben.

Huidige definitie van mantelzorg

Bij mantelzorg gaat het om 'ondersteuning en zorg die mensen vrijwillig en onbetaald verlenen aan mensen met fysieke, verstandelijke of (sociaal)psychiatrische beperkingen in hun familie, huishouden of bredere sociale netwerk' (Begripsbepaling Wmo, 2015).

Mantelzorg kan variëren van werkzaamheden als hulp bij het huishouden tot persoonlijke verzorging en *van emotionele steun en begeleiding tot het uitvoeren van praktische klussen*. Vaak breiden de activiteiten van mantelzorgers zich geleidelijk uit naarmate de ondersteunings- en zorgbehoefte van de cliënt toeneemt. Mantelzorg overstijgt de gebruikelijke hulp die in redelijkheid verwacht mag worden van partners, ouders, kinderen of andere huisgenoten.

De benaming 'mantelzorg' blijkt niet altijd aan te slaan in de praktijk. Sommige organisaties geven de voorkeur aan 'naasten', in andere gevallen aan 'familie' of 'netwerk'. Bij de benaming is het van belang dat het niet alleen gaat over de eerste contactpersoon van de cliënt, maar op het hele informele netwerk. Zo wordt duidelijk welke bijdrage iedereen levert of kan leveren.

Internationale oorsprong van SOFA-model

Het SOFA-model is "*practice based*", het is een manier van kijken naar mantelzorgers die in de Nederlandse zorgpraktijk herkend wordt en toepasselijk is gebleken in het samenspel tussen mantelzorgers en medewerkers. Het model is ook "*evidence based*"; het is gebaseerd op een boek van Twigg en Atkin uit 1994, '*Carers perceived policy and practice in informal care*'. Zij beschreven voor het eerst dat de positie van de mantelzorgers steeds anders is; ambigu noemen Twigg en Atkin dat. In één gesprek tussen mantelzorgers en medewerkers kan een mantelzorgers bijvoorbeeld tegelijk Expert en Cliënt zijn. Als medewerker moet je steeds afwegen in welke rol een mantelzorgers tegenover je staat. En hoe je daar het beste op kunt reageren.

Het boek van Twigg en Atkin is internationaal georiënteerd, maar past bij de Nederlandse situatie. En ook nu, ruim 20 jaar later, zijn de rollen zoals beschreven door Twigg en Atkin nog actue-

eel. Voor medewerkers kan het nog altijd spanning opleveren om te laveren tussen de verschillende rollen die een mantelzorger kan hebben. Mogelijk is deze spanning zelfs versterkt, doordat in de laatste decennia risico's leidend zijn geworden in het organiseren van zorg, meer dan menselijke behoeften. Medewerkers worden opgeleid voor, en beoordeeld op het vermijden van risico's en het volgen van protocollen. Meer dan kijken naar wat de mens (cliënt of mantelzorger) tegenover hen nodig heeft.

Duurzame samenwerking

Het SOFA-model past in een breder perspectief op de samenwerking tussen mantelzorgers en professionals. Het past bijvoorbeeld bij de ideeën over “crowding out” en “crowding in” (Linders, 2010). Dit zijn twee tegengestelde hypothesen over de samenwerking en verhouding tussen professionele en informele hulp.

Met “crowding out” wordt bedoeld dat hoe meer professionele zorg er wordt georganiseerd, hoe minder mantelzorgers zorg verlenen. Mantelzorgers denken dat ze niet meer nodig zijn, doen een stap terug, en raken gedeactiveerd. Met “crowding in” wordt bedoeld dat meer professionele hulp samengaat met meer informele hulp. In dit geval voegen professionals zo in, dat mantelzorgers blijven doen wat ze kunnen, waar ze goed in zijn. Professionals gaan daar wat aan toevoegen, waar dat nodig is.

Er zijn in onderzoeken weinig aanwijzingen gevonden voor “crowding out”, en meer voor “crowding in”. In landen waar de staat meer steun geeft, is ook meer informele steun voor cliënten. Als informele zorg op een evenwichtige manier gecombineerd wordt met formele zorg, blijft de informele zorg bestaan en is de kans op overbelasting en uitval van mantelzorgers kleiner. Het werken vanuit het SOFA-model helpt om “crowding in” te realiseren.

Contact in de beginfase

Bij aanvang van de zorg zijn er één of meerdere gesprekken met de cliënt en/of met de centrale mantelzorg(er) om de zorg- en ondersteuningsvraag goed in beeld te krijgen. Deze beginfase kan enkele weken duren. Die eerste gesprekken zijn hét moment om aan te haken bij de ervaringen, kennis, vragen en wensen van de mantelzorg(er). Dat is een goede basis om de mantelzorg(er) te betrekken bij de zorg en ondersteuning in de periode daarna. Hieronder staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de gesprekken in de beginfase, beschreven vanuit de verschillende rollen van mantelzorgers.

Contact in de beginfase			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er) met cliënt	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat kan organisatie bieden qua zorg en ondersteuning? • Wat heeft de mantelzorg(er) of anderen uit de omgeving al gedaan en wat kunnen en willen ze blijven doen? • Hoe vullen we als mantelzorg(er) en medewerker(s) elkaar aan? • Wat zou de mantelzorg(er) willen leren qua zorg en ondersteuning en wat kunnen wij leren? • Wie is eerste contactpersoon en hoe informeren we elkaar over en weer op de goede manier, ook als meerdere familieleden/vrienden betrokken zijn? • Welke afspraken maken we en welke schrijven we op in zorgleefplan? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat het met de mantelzorg(er)? • Waardering voor de mantelzorg(er). • Houdt de mantelzorg(er) het vol? • Wat voor ondersteuning kan de mantelzorg(er) goed gebruiken? • Wat kunnen anderen uit het netwerk betekenen voor de cliënt en/of mantelzorg(er)? • Behoeft(e) van de mantelzorg(er), behoefte aan informatie over ziekte/gedrag van cliënt en contact met lotgenoten. • Wat kan de organisatie bieden aan vrijwillige en/of betaalde ondersteuning? • Wat is er aan mantelzorgondersteuning, vrijwilligerswerk en betaalde diensten beschikbaar? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe wil de mantelzorg(er) graag samen zijn met de cliënt en ook met familie en vrienden? • Hoe houdt/houden we als medewerker(s) daar rekening mee (thuis of in de woonzorgvoorziening)? • Hoe gastvrij zijn we in (intramuraal) onze organisatie? • Waar moet de mantelzorg(er) rekening mee houden, bv. in het kader van groepswonen of op dagbesteding? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat kan de mantelzorg(er) vertellen over de wensen, behoeften en levensgeschiedenis van de cliënt dat voor medewerkers goed is om te weten? • Wat voor ervaringen en kennis heeft de mantelzorg(er) opgedaan in de zorg en ondersteuning van de cliënt waar we rekening mee moeten houden? • Wat verwacht de mantelzorg(er) van de organisatie en omgekeerd?

Contact in de dagelijkse praktijk

In de dagelijkse praktijk is er in meer of mindere mate contact met de mantelzorg(er) en (andere) familieleden en bekenden uit het netwerk van de cliënt. Vooral in woonzorgvoorzieningen waar de cliënt langdurig of permanent verblijft, is er sprake van veelvuldig contact. In de eigen woonomgeving verschilt dat per cliëntsituatie.

In onderstaand overzicht staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de contacten in en rond de dagelijkse praktijk, beschreven vanuit de verschillende rollen van mantelzorgers.

Contact in dagelijkse praktijk			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er) met cliënt	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranderingen in het aanbod of de werkwijze van de organisatie qua zorg en ondersteuning. • Kan de mantelzorg(er) zorg en ondersteuning bieden als hij dat wil? • Vullen we elkaar als mantelzorg(er) en medewerker(s) aan? • Wat zou de mantelzorg(er) willen leren qua zorg en ondersteuning en wat kunnen wij leren? • Hoe verloopt het contact met de eerste contactpersoon en de informatie-uitwisseling over en weer? • Zijn afspraken helder of moeten ze worden bijgesteld? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe gaat het met de mantelzorg(er)? • Waardering voor de mantelzorg(er). • Krijgt de mantelzorg(er) zelf ondersteuning en houdt hij het vol? • Is er een bijdrage vanuit het netwerk en is dat te versterken? • Hoe bevalt het aanbod vanuit de organisatie aan vrijwillige en/of betaalde diensten? • Behoefte bij de mantelzorg(er) aan (meer) informatie over ziekte/gedrag van cliënt en contact met lotgenoten. 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunnen speciale familiegewoonten ('rituelen') worden voortgezet? • Hoe is met de privacy van de cliënt en de mantelzorg(er) gesteld? • Hoe worden afspraken over en weer nageleefd? • Hoe ervaren mantelzorg(er) de gastvrijheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veranderingen in de wensen, behoeften van de cliënt. • Nieuwe inzichten en ervaringen in de zorg en ondersteuning van de cliënt zowel bij de mantelzorg(er) als bij de medewerker(s). • Zijn de wederzijdse verwachtingen uitgekomen?

Contact in de laatste fase

Bij het vertrek of afscheid van de cliënt is er in meer of mindere mate contact met de mantelzorg(er)s, familieleden en andere bekenden uit het netwerk van de cliënt.

In onderstaand overzicht staan de onderwerpen, die aan de orde kunnen komen bij de contacten rond het vertrek van de cliënt vanwege herstel, overstap naar een andere zorgorganisatie, verhuizing naar een woonzorgvoorziening of als de cliënt zich in de palliatieve, terminale fase bevindt.

Contact in de laatste fase			
Samenwerken met mantelzorg(er) als partner in zorg	Ondersteunen van mantelzorg(er) als mogelijk hulpvrager	Faciliteren van persoonlijke relatie van mantelzorg(er)	Afstemmen met mantelzorg(er) in rol van expert
<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Hoe kijkt de mantelzorg(er) na vertrek van de cliënt terug op de zorgverlening en de samenwerking? Wat moet de mantelzorg(er) weten in het kader van verhuizing en wat moet de organisatie weten van de mantelzorg(er)? Hoe nemen we in goed overleg gezamenlijk besluiten in de palliatieve, terminale fase? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Waar kan de mantelzorg(er) terecht met (ondersteunings-) vragen? Hoe krijgt de mantelzorg(er) op adequate wijze informatie over de mogelijkheden voor verhuizing van de cliënt? Hoe kunnen we de mantelzorg(er) ondersteunen bij het (naderend) afscheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Hoe kan de mantelzorg(er) de zorg en ondersteuning met behulp van anderen uitvoeren, of meer door de cliënt zelf laten doen? Hoe kan de persoonlijke relatie tussen de cliënt, mantelzorg(er) en bekenden uit het netwerk worden voortgezet na de verhuizing? Hoe is de privacy van de mantelzorg(er) gewaarborgd bij het (naderend) afscheid? 	<p><i>Onderwerpen om te bespreken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Wat voor tips en vaardigheden versterken de zelf- en samenredzaamheid van de cliënt en de mantelzorg(er)? Wat kan de mantelzorg(er) verwachten en wat wordt er van de mantelzorg(er) verwacht tijdens en na de verhuizing? Wat zijn de wensen van de mantelzorg(er)s tijdens het (naderend) afscheid en daarna?