

Samenvatting Rapport respijtzorgonderzoek 2016

Wat is er onderzocht en waarom?

In het voorjaar van 2016 heeft PEP Den Haag uitvoerig onderzoek gedaan naar respijtzorg in Den Haag. Bij de term 'respijtzorg' gaat niet bij iedereen gelijk een lichtje branden. Respijtzorg is de tijdelijke overname van taken van een mantelzorgers. Mantelzorgers zijn mensen die hulp geven aan hulpbehoevenden uit hun sociale omgeving, b.v. familie en vrienden. Haagse burgers blijken beperkt op de hoogte te zijn van de diverse voorzieningen die er zijn om mantelzorgers te ondersteunen.

PEP heeft in opdracht van de gemeente Den Haag gekeken of de vraag naar respijtzorg en het aanbod aan respijtzorg op elkaar aansluiten. Omdat het huidige aanbod aan respijtzorg is opgenomen in 'de respijtwijzer' (www.respijtwijzerDenHaag.nl), werden ook de ervaringen met deze wijzer onderzocht en in kaart gebracht. Dit was een van de actiepunten uit het gemeentelijke actieprogramma Informele Zorg.

Deze twee, gelijktijdig uitgevoerde, onderzoeken hebben geleid tot aanbevelingen over de ondersteuning bij het vinden van passende respijtzorg, aanbevelingen over de aansluiting van vraag en aanbod van respijtzorg in Den Haag, aanbevelingen voor vernieuwing van de respijtwijzer en aanbevelingen voor de plaats waar het aanbod aan deze respijtzorg te vinden moet zijn. Voor een toegankelijk totaalbeeld zijn de uitkomsten van beide onderzoeken in deze samenvatting samengevoegd. Op de volgende pagina's vindt u de meest opvallende uitkomsten.

Onderzoeken en deelonderzoeken

1. Inventarisatie van het respijtzorgaanbod in Den Haag 2016

- Inventarisaties van het respijtzorgaanbod en behoeften van organisaties om gebruik te maken van de Respijtwijzer.
- Behoeften van mantelzorgers in Den Haag met betrekking tot respijtzorg.

Onderzoeksgroep

Interview organisaties	Interview mantelzorgers	survey
n = 35	n = 44	n = 63

2. Onderzoek criteria en draagvlak voor vernieuwing van de Respijtwijzer 2016

- Bevindingen van twee focusgroepen: mantelzorgers en organisaties.
- Bevindingen van externe partijen.

Onderzoeksgroep

Focusgroep mantelzorgers	Focusgroepen organisaties	Externe gesprekspartners
n = 9	n = 12	n = 4

De bevindingen

Respijtzorg, vraag en aanbod

Respijtzorg voorkomt overbelasting bij mantelzorgers. Daardoor kan de zorg langer binnen het eigen netwerk blijven. Er is echter een sterker bewustzijn nodig van het bestaan van respijtzorg en de winst ervan. In Den Haag is een ruim maar versnipperd aanbod aan respijtzorg aanwezig. Er blijkt vooral behoefte aan diensten (regelzaken en huishoudelijke taken) die de mantelzorgers kunnen ontlasten, terwijl er vooral vervanging voor zorgtaken wordt aangeboden. Dat moet beter op elkaar gaan aansluiten. Een betere match levert nog een bijkomend voordeel: drempelverlaging. Mantelzorgers ervaren veel drempels om gebruik te maken van respijtzorg, zowel praktische (waar vind ik het, hoe regel ik het en wat kost het) als emotionele drempels (kan ik de zorg aan iemand anders toevertrouwen, wil mijn naaste door iemand anders geholpen worden?). Wanneer mantelzorgers en zorgvrager vertrouwd raken met een persoon die bijspringt op het gebied van regelzaken en huishoudelijke taken, zullen zij daarna makkelijker hulp accepteren op het gebied van zorgtaken.

Vindbaarheid respijtzorg

Zowel organisaties, mantelzorgers als zorgvragers hebben behoefte aan een plek waar een totaaloverzicht aan respijtzorg te vinden is. Op dit moment mist de online respijtwijzer zijn doel als wegwijzer naar het respijtaanbod. Dit heeft onder meer te maken met de term 'respijt'. Deze term is nog niet geland in de stad. Daar komt bij dat mantelzorgers zelf niet altijd weten dat ze mantelzorgers zijn. Logischerwijs maakt dat de communicatie van het aanbod aan respijtzorg lastig.

Als vanzelfsprekend heeft de (on)vindbaarheid van de respijtwijzer invloed op het gebruik ervan. De respijtwijzer opnemen in een website met meer bezoekers (b.v. DenHaagMantelzorg.nl) zal de vindbaarheid vergroten. Organisaties kunnen in hun eigen webteksten naar deze website linken. Het nut van een respijtwijzer wordt weliswaar breed ingezien en gedragen, maar er zijn wel aanzienlijke verbeteringen nodig. Het aanbod op de huidige respijtwijzer wordt ervaren als versnipperd, niet aansluitend bij de vraag en niet *up-to-date*. Men pleit voor één online platform waar mantelzorgers en professionals alle informatie over mantelzorgers en de ondersteuningsmogelijkheden (waaronder respijtzorg) kunnen vinden. DenHaagMantelzorg.nl lijkt daarvoor het meest aangewezen platform.

Voorwaarden gebruik en draagvlak respijtwijzer

Actualisering van de respijtwijzer is wenselijk en kan pas succesvol gerealiseerd worden als ook organisaties een win-win ervaren. Ook is het van belang dat er één partij verantwoordelijk is voor het online verzamelen en beheren van het aanbod. Pas als professionals de voordelen van de respijtwijzer gaan ervaren zullen ze eigenaarschap gaan ervaren en de respijtwijzer inzetten en promoten. Echter, net als mantelzorgers zijn maar weinig professionals vertrouwd met de woorden 'mantelzorg' en 'respijt', waardoor de respijtwijzer ook bij hen geen aansluiting vindt.

De focus zou moeten komen te liggen op een brede campagne waarin rekening gehouden wordt met het bovenstaande. Om adequaat informatie te verspreiden moet eveneens rekening gehouden worden met het leefpad van de mantelzorgers, dat wil zeggen de route in diens dagelijkse leven en het zorgpad van de zorgvrager. Het zorgpad is de weg die mantelzorgers samen met de zorgvrager bewandelen (huisarts, ziekenhuis etc).

Inhoudelijke verbeteringen Respijtwijzer

In de respijtwijzer blijkt de focus op zorgaanbod groter te zijn dan de vraag naar vervanging van zorgtaken (zie kopje Respijtzorg, vraag en aanbod). Ook stemt de gebruiksvriendelijkheid van de website niet overeen met de wensen van de gebruikers. Verbeterpunten voor de gebruiksvriendelijkheid zijn: een onderverdeling naar mantelzorgers, professionals en zorgvragers, een duidelijker onderscheid tussen het aanbod en betere en meer zoekfuncties. Er is behoefte aan een actueler overzicht, meer informatieverstrekking en heldere terminologie. Een nieuwe respijtwijzer moet betere filters hebben, meer differentiatie en er moet minder versnippering zijn.

Offline dienst

Naast een digitale respijtwijzer is offline ondersteuning (een fysiek aanspreekpunt) meer dan wenselijk. Deze ondersteuning zou voor zowel de mantelzorgers, de zorgvrager als de professional beschikbaar moeten komen, al dan niet als hulp bij het gebruik van de online respijtwijzer.

Aanbevelingen

De bevindingen uit het onderzoek hebben geleid tot de volgende aanbevelingen:

- Verduidelijk de termen respijtzorg en respijtwijzer;
- Houd bij de verspreiding van informatie over respijtzorg meer rekening met het zorgpad van de zorgvrager of het leefpad van de mantelzorgers;
- Zet een brede campagne op en informeer en train professionals;
- Integreer de respijtwijzer in www.denhaagmantelzorg.nl. Hierdoor wordt deze website nog meer dé plek voor mantelzorgers;
- Maak één partij verantwoordelijk voor de structurering van het aanbod en het beheer van de centrale plek waar het aanbod samen komt. Kijk of de Sociale Kaart als bron voor het aanbod bruikbaar is;
- Verbeter de vindbaarheid van voorzieningen en diensten door zoekfuncties en filters aan te bieden die de verscheidenheid aan mantelzorgers in acht nemen, maar ook rekening houden met de verscheidenheid aan taken;
- Zorg voor commitment bij aanbieders. Het moet voor hen (beheersmatig) interessant zijn;
- Bied praktische dienstverlening uitgebreider aan op de Respijtwijzer, mogelijk via een koppeling met Den Haag Doet Burenhulp;
- Zet ook in op offline ondersteuning (fysiek aanspreekpunt): vergroot de bewustwording rond het belang van respijtzorg, bied ondersteuning bij het zoeken en vinden van passende respijtzorg en ondersteun het verlagen van drempels om gebruik te maken van respijtzorg.

Hartelijk dank

Wij bedanken alle deelnemers heel hartelijk voor hun medewerking. Heeft u vragen naar aanleiding van dit rapport? Of wilt u het aanbod aan mantelzorg of respijtzorg in Den Haag verstevigen? Wij gaan graag met u in gesprek! Voor inhoudelijke/technische vragen over dit rapport kunt u terecht bij Tim 'S Jongers (t.sjongers@pepdenhaag.nl). Voor vragen over Informele Zorg kunt u terecht bij Jeanet Moerings (j.moerings@pepdenhaag.nl). Kijkt u ook even of uw antwoord te vinden is op www.denhaagmantelzorg.nl.

We willen u er op attenderen dat we in deze samenvatting alleen de meest opvallende resultaten laten zien uit het *Rapport respijtzorgonderzoek 2016*. We willen u uitnodigen ook het volledige onderzoeksrapport te lezen. Het volledige rapport kunt u vinden op www.pepdenhaag.nl en op www.denhaagmantelzorg.nl.

Begrippen



Leefpad

Route in het dagelijks leven van de mantelzorger.

Mantelzorg

De verzameling van hulp aan een hulpbehoevende door iemand uit dienst sociale netwerk.

Mantelzorger

Een persoon die hulp biedt aan een hulpbehoevende (zorgvrager) uit diens sociale netwerk.

Respijtzorg

De ontlasting van de mantelzorger door een overname van de geboden hulp.

Zorgpad

De weg die mantelzorgers samen met de zorgvrager bewandelen (huisarts, ziekenhuis etc).