

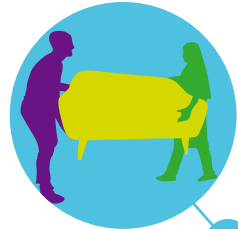
SOFA-MODEL: DE ROLLEN VAN MANTELZORGERS

Professionals komen tijdens hun werk vaak in contact met mantelzorgers. Voor een goed samenspel tussen professionals en mantelzorgers helpt inzicht in de rollen die mantelzorgers hebben. Het SOFA-model geeft zicht op deze rollen en wat jij, als professional, hierin kunt doen. Houd jij met alle rollen voldoende rekening?

SAMENWERKEN ►

MANTELZORGERS ALS PARTNER IN HET WERK

Realiseer je dat een mantelzorger al langere tijd voor zijn of haar naaste zorgt. Erken de mantelzorger dus als medehulpverlener.



S

HANDIGE VRAGEN

- Wat doet u als mantelzorger en wat zou u graag willen blijven doen?
- Wat zou u willen leren over de zorg en ondersteuning van uw naaste?
- Welke afspraken maken we met elkaar?
- Hoe kunnen we elkaar aanvullen?

ONDERSTEUNEN ►

MANTELZORGERS ALS HULPVRAGER

Het kan zijn dat een mantelzorger zelf ondersteuning nodig heeft om de zorg vol te houden. Bied een luisterend oor en verwijs door waar nodig, bijvoorbeeld naar een mantelzorgsteunpunt.



O

HANDIGE VRAGEN

- Hoe gaat het met u?
- Waar krijgt u energie van?
- Zijn er andere mensen in uw omgeving betrokken bij de zorg en ondersteuning?



AFSTEMMEN ►

MANTELZORGERS ALS EXPERT

Een mantelzorger kent de naaste al lang. Benut daarom de kennis van de mantelzorger.



A

HANDIGE VRAGEN

- Kunt u iets meer vertellen over de wensen en behoeften van uw naaste?
- Wat zou u doen in deze situatie?
- Waar maken we uw naaste blij mee?

FACILITEREN ►

MANTELZORGERS ALS PERSOONLIJKE RELATIE

Realiseer je dat een mantelzorger in de eerste plaats kind, ouder, partner, vriend is. Respecteer daarom de gewoontes van een mantelzorger en zijn of haar naaste.



F

HANDIGE VRAGEN

- Wat zou u graag samen willen blijven doen?
- Heeft u bepaalde familiegewoontes of rituelen?
- Hoe kan ik u hierbij helpen?

HET SOFA-MODEL: HULPMIDDEL VOOR GELIJKWAARDIG SAMENSPEL MET MANTELZORGERS

Een goed samenspel tussen mantelzorgers en professionals is belangrijk. Het helpt mantelzorgers om het zorgen langer vol te houden. Ze voelen zich gewaardeerd en serieus genomen. Er ontstaan minder misverstanden en de betrokkenheid van mantelzorgers of andere naasten wordt groter. De zorg wordt passender voor de hulpvrager én de mantelzorgers. Voor professionals draagt dit bij aan meer werkplezier want op deze manier heeft hun werk immers meer effect. Het SOFA-model helpt bij een goed samenspel en een duurzame samenwerking met mantelzorgers.

Het model gaat uit van verschillende rollen die een mantelzorger kan vervullen: partner in de zorg, hulpvrager, naaste en expert. Deze rollen kunnen per dag of zelfs per moment verschillen. Een goede samenwerking met mantelzorgers houdt rekening met deze vier rollen. Met de mantelzorger als partner of collega werk je samen, de mantelzorger als hulpvrager probeer je te ondersteunen, de mantelzorger als naaste faciliteer je en met de mantelzorger als expert zorg je voor goede afstemming. Dit is de kern van het SOFA-model.

In deze publicatie lees je hoe je als professional of vrijwilliger in zorg en welzijn rekening kunt houden met deze rollen. Hoe je ze herkent en wat ze vragen van jouw aanpak en benaderingswijze. En welke vraagstukken je misschien tegenkomt. Ook vind je handige tips en hulpmiddelen.



Internationale oorsprong van SOFA-model

Het SOFA-model is gebaseerd op de praktijk. Het is een voor de Nederlandse zorgpraktijk herkenbare manier van kijken naar mantelzorgers die van toepassing bleek in het samenspel tussen mantelzorgers en medewerkers. Het model is ook bewezen effectief: het is gebaseerd op het 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 mantelzorger steeds anders is. Ambigu noemen Twigg en Atkin dat. In één gesprek tussen mantelzorger en professional kan een mantelzorger bijvoorbeeld tegelijk expert en cliënt zijn. Als professional moet je steeds afwegen in welke rol een mantelzorger op een bepaald moment 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 25 jaar later, zijn de daarin beschreven rollen nog actueel.

Tool: Aan de slag met het SOFA-model ►

Een sofa als metafoor

De SOFA is een metafoor voor het samenspel met mantelzorg: het is belangrijk dat mantelzorgers zich comfortabel voelen bij professionals. Samen kunnen zij even op de sofa of bank gaan zitten om te overleggen of gewoon eens te vragen hoe het met de ander gaat. Zij kunnen samen de bank verzetten om eronder te stofzuigen. Professionals kunnen mantelzorgers er ook op attent maken om af en toe op de bank te gaan zitten om even te ontspannen. En tot slot staat de bank er ook symbool voor dat hulpvrager en mantelzorger daar samen op kunnen zitten om bij elkaar te zijn (Dubbeldam e.a., 2011).

Een andere manier waarop SOFA uitgelegd kan worden is als 'een bank waarbij de poten van de bank gevormd worden door de vier punten: SOFA. Wanneer de vier punten goed zijn afgestemd op de vraag, zullen de poten van de bank sterk en in evenwicht zijn, waardoor de mantelzorger de gelegenheid zal krijgen om tot rust te komen. Dit zal ervoor zorgen dat de mantelzorger de zorg langer en in betere staat kan verrichten' (Baharn en Bicer, 2012).



SAMENWERKEN MET MANTELZORGERS



Een mantelzorger is partner in de zorg. Het is een medehulpverlener, met wie je als professional afstemt. Welke afspraken maken we over de zorg? Hoe kunnen we taken zo verdelen dat zowel de mantelzorgers als professionals in hun kracht staan? Dit gelijkwaardig samenwerken met mantelzorgers is voor alle betrokkenen van waarde.

Daarnaast is het belangrijk om een mantelzorger te erkennen en te waarderen voor wat hij doet. Als professional kun je informatie aanreiken over de zorg of het ziekteverloop van de naaste. Bijvoorbeeld door het delen van instructievideo's en adviezen. Omdat de mantelzorger partner in de zorg is kun je hem ook vaardigheden aanleren, zoals tillen.

TIPS

- Evalueer regelmatig met elkaar hoe de samenwerking verloopt. Afspraken vastleggen kan goed werken, stel deze bij waar wenselijk en nodig.
- Denk ook aan meeloopdagen voor mantelzorgers. Zij kunnen zo bijvoorbeeld zien hoe er gewerkt wordt in de revalidatiezorg of een verpleeghuis. Dit kan helpen om elkaar beter te leren kennen, elkaar te versterken en samen ideeën op te doen.
- Op de website www.samenbeterthuis.nl staan 140 instructies voor mantelzorgers. Het is leuk om mantelzorgers te attenderen op deze website of om er samen eens op te kijken.
- Een goede samenwerkingsrelatie opbouwen kost tijd. Gun jezelf en de mantelzorger die tijd.

WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Het is goed om verwachtingen naar elkaar uit te spreken. Dit is niet altijd even eenvoudig maar is goed voor een prettige samenwerking. Door bij de start van de samenwerking in gesprek te gaan over ieders wensen en verwachtingen voorkom je misverstanden.
- Sommige mantelzorgers wonen niet in de buurt van degene voor wie zij zorgen. Dit kan in de communicatie soms wat meer aandacht vragen. Het is handig om dan digitale communicatiemiddelen te benutten. Verken samen met de mantelzorger welke het best werken binnen jullie samenwerking.

HANDIGE TOOLS

- **Overzicht met dertig digitale communicatieplatforms:** een overzicht met platforms die helpen om de zorg te delen en met elkaar af te stemmen.
- **Wensen, grenzen en verwachtingen in de driehoek:** deze handreiking biedt een aanvullende kijk op de samenwerking tussen cliënt, informele zorg en formele zorg. Met uitleg, tips, handige links en ervaringsverhalen.
- **Spel: ken je mij?:** dit spel helpt jou als beroepskracht om een goed gesprek aan te gaan met cliënt en mantelzorger. Kom van alles van elkaar te weten! Van jullie ideeën over de taakverdeling en de communicatie tot de waardering die je al dan niet krijgt.



ONDERSTEUNEN VAN MANTELZORGERS

Een mantelzorger kan ook hulpvrager zijn. Zeker wanneer hij al lang voor zijn naaste zorgt, ligt overbelasting op de loer. Goede ondersteuning is dan belangrijk. Die kan ook preventief zijn, zodat de mantelzorger de zorg op een prettige manier kan blijven geven.

Soms hebben mantelzorgers in de beginfase geen extra ondersteuning nodig, maar kan die op een later moment wel nodig zijn. Als professional kun je een luisterend oor bieden en oog hebben voor signalen van overbelasting. Het begint met het voeren van het juiste gesprek, waarbij je de ondersteuningsvraag achterhaalt. In dit gesprek probeer je mantelzorgers bewust te maken van hun mantelzorgtaken en de ondersteuningsmogelijkheden. Bespreek ook het betrekken van andere naasten zoals familie en vrienden, want vele handen maken licht werk. Met enige regelmaat vragen hoe het met de mantelzorger zelf gaat is heel waardevol. Het geeft hen de ruimte om te delen wat voor hen belangrijk is. Kortom: blijf met elkaar in gesprek!

TIPS

- Ga in gesprek over wat mantelzorgers in balans houdt. Waar krijgen zij energie van? Het [Balansmodel](#) kan je hierbij helpen.
- Let op signalen van overbelasting zoals: hoofdpijn, nekpijn, meerdere dagen dezelfde kleding dragen.
- Meer weten over het aangaan van het goede gesprek? Kijk dan op [Kennisplein Zorg voor Beter](#).
- Bespreek het betrekken van het sociale netwerk. Zijn er anderen in de omgeving die ook kunnen helpen bij het zorgen? Dan kan de mantelzorger de taken delen met anderen.



WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Het bespreekbaar maken van ondersteuning kan soms lastig zijn. Niet alle mantelzorgers staan daar direct voor open, zij willen geen hulp of bemoeienis van anderen. Het dilemma ontstaat dan nog wel eens of je moet loslaten, stimuleren of juist iets heel anders moet doen. Soms helpt het de mantelzorger te vragen: 'Goed voor een ander zorgen begint met goed voor jezelf zorgen. Hoe zie jij dat?'
- De naaste wil soms niet dat de mantelzorger weg gaat en er bijvoorbeeld een vrijwilliger komt. Dat kan een mantelzorger een schuldgevoel geven. Ga hierover in gesprek met de mantelzorger en hulpvrager samen.

HANDIGE TOOLS

- **EDIZ:** EDIZ staat voor Ervaren Druk door Informele Zorg. Dit wetenschappelijk gevalideerde meetinstrument helpt de belasting van mantelzorgers van mensen met dementie in kaart te brengen. De mantelzorger kan EDIZ zelf invullen.
- **10-minutencheck:** dit instrument uit de lokale praktijk Leiden is een handig hulpmiddel om in gesprek te gaan met mantelzorgers over balans.
- **CSI:** CSI staat voor de Caregiver Strain Index. Dit is eveneens een vragenlijst waarmee belasting door mantelzorg gemeten kan worden.
- **BordjeVol:** dit instrument geeft mensen spelenderwijs inzicht in hun leven. Wat zijn energievreters en wat energiegevers? Welke veranderingen zijn wenselijk en wat helpt daarbij?
- **Ecogram:** met een ecogram brengen we de belangrijke sociale contacten van de hulpvrager en mantelzorger in kaart. Het ecogram houdt rekening met verschillende leefgebieden. Het is als een röntgenfoto van het sociaal netwerk.

FACILITEREN VAN MANTELZORGERS

Een mantelzorger heeft altijd een persoonlijke relatie met de persoon voor wie hij zorgt. Deze rol is in tegenstelling tot de andere rollen in het SOFA-model altijd aanwezig. De mantelzorger is en blijft namelijk altijd partner van, kind van, kleinkind van of goede vriend van de persoon die ondersteuning nodig heeft. Vanuit deze rol ontstaat meestal ook de motivatie om voor de ander te gaan zorgen.

Als professional draait het bij deze rol om het faciliteren van de persoonlijke behoeftes van de mantelzorger en de hulpvrager. Je kunt hierbij denken aan de normen, waarden en gebruiken binnen hun familie. Bijvoorbeeld de wijze waarop de mantelzorger en hulpvrager met elkaar omgaan en ruimte voor privacy. En natuurlijk mogelijkheden voor ontspanning. Het is belangrijk dat zij zoveel mogelijk de dingen kunnen blijven doen die zij willen doen en voorheen ook deden, bijvoorbeeld leuke uitjes. Ook dit kun je als professional faciliteren. Op deze manier kan iemand ook echt weer even partner of kind zijn, in plaats van alleen mantelzorger.

TIPS

- Vraag wat de mantelzorger en zijn naaste belangrijk vinden als het gaat om privacy.
- Denk mee over activiteiten die mantelzorger en naaste samen kunnen blijven doen. Vraag bijvoorbeeld wat ze vroeger graag samen deden.
- Verdiep je in de rituelen en feestdagen van verschillende culturen.



WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- De mantelzorger komt met een verzoek waarvan jij denkt dat het niet haalbaar is. Probeer dit niet direct te bestempelen als 'lastig' of 'niet mogelijk'. Waardeer het initiatief en denk mee in mogelijkheden of alternatieven.
- Verschillende meningen of onenigheid in de familie. Neem geen positie in, ga niet aan iemands kant staan! Dat is niet altijd eenvoudig. Familieleden nemen je soms apart om hun verhaal, zorgen of frustraties te delen. Voorkom dat je ertussen komt te staan. Opper in complexe situaties de mogelijkheid van een familiegesprek, onder begeleiding van een buitenstaander.
- Privacy: Als je samenwerkt met mantelzorgers (familie, burens, vrienden) is het vaak praktisch en waardevol om bepaalde informatie over de cliënt met elkaar te delen. Het is belangrijk om hier zorgvuldig mee om te gaan. Kom je in een situatie waarin het noodzakelijk lijkt om informatie over de cliënt uit te wisselen met familie of burens, dan mag dat als de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger toestemming geeft.

HANDIGE TOOL

- **Stappenplan 'Samen beslissen met ouderen'**: in dit stappenplan staat informatie over het proces van samen beslissen met kwetsbare ouderen.

AFSTEMMEN MET MANTELZORGERS



Een mantelzorger is expert: hij kent zijn naaste het beste. De mantelzorger weet heel goed wat de wensen en behoefte van de naaste zijn. Dat is bijzonder waardevol, zeker wanneer de hulpvrager dit zelf niet meer kan verwoorden. Voor jou als professional betekent dit afstemmen met de mantelzorger. Zij zijn een belangrijke informatiebron om zo passend mogelijke zorg, welzijn en ondersteuning te kunnen bieden.

TIPS

- Je kunt aan mantelzorgers vragen wat hun wensen zijn en wat volgens hen handig is voor jou om te weten. Denk hierbij ook aan zaken als medicatie of gebruik van hulpmiddelen.
- Vraag een mantelzorger zo nu en dan eens om advies. Niet alleen bij problemen en veranderingen maar ook tussendoor. Je zult verrast zijn hoeveel waardevolle tips dit kan opleveren.
- Betrek een mantelzorger bij beslissingen.
- 'Je kunt natuurlijk ontzettend veel leren van de mantelzorgers, dus maak daar ook gebruik van'. Dit vertelt wijkverpleegkundige 'Tommie in de zorg'. Bekijk [zijn vlog](#) met tips over hoe je kunt omgaan met de expertrol van de mantelzorger.

WELKE VRAAGSTUKKEN EN SITUATIES KUN JE TEGENKOMEN?

- Verschillende perspectieven van de mantelzorger en de zorg- of welzijns-professional. Een mantelzorger ziet zijn naaste nog zoals deze vroeger was, de professionals uitsluitend zoals hij nu is. Heb er begrip voor dat

mantelzorgers nog bezig zijn met rouwen, nog vasthouden aan hoe hun dierbare eenmaal was. Jij kunt hen in stapjes meenemen in het ziekteproces. Geef ook aandacht aan hoe het voor hen is om hun naaste zo te zien.

- Ben ik wel professioneel als ik toegeef dat iets me niet lukt? 'Ik krijg mevrouw Keulen niet meer onder de douche. Ik heb al van alles geprobeerd. Met pijn en moeite lukt het me om haar een beetje aan de wastafel te wassen, maar haren wassen lukt echt niet. Ik zie er tegenop om haar dochter te vertellen dat het me niet lukt. Ze heeft toch al geen vertrouwen in onze kwaliteiten, ze zit er de hele tijd bovenop'. Aangeven dat jou iets niet lukt, is wel degelijk professioneel. Je hoeft niet alles in je eentje te weten. Benut ook de kennis en ervaring van de mantelzorger en vraag expliciet wat hij de beste aanpak vindt. Houd goed contact met elkaar, zodat hij de gelegenheid krijgt om informatie te geven. Overleg met de mantelzorger en wees open over waar je tegenaan loopt.

HANDIGE TOOLS

- **Draai het eens om:** ga aan de slag met morele dilemma's in de mantelzorg.
- **Samenwerken in de driehoek:** kijk eens door de ogen van een ander. Over de dynamiek in de samenwerking tussen oudere, familie en medewerkers in de langdurige zorg.



TOOL: AAN DE SLAG MET HET SOFA-MODEL

Met deze tool onderzoek je welke activiteiten van het SOFA-model je al veel gebruikt en welke nog extra aandacht vragen. De werkvorm kun je toepassen in de samenwerking met professionals uit meerdere organisaties. Denk bijvoorbeeld aan het team verzorgenden of verpleegkundigen, het sociaal wijkteam of een informeel zorgnetwerk.

DOELEN

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

VOORBEREIDING

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 deelnemers zetten voor zichzelf activiteiten op post-its die hiermee te maken hebben.
2. Deelnemers noemen om beurten een activiteit die ze hebben opgeschreven. Collega's kunnen nu verhelderingsvragen stellen. Vervolgens plakt de eigenaar de post-it in het blok waar het volgens hem bij hoort. Als andere deelnemers dezelfde activiteit hebben opgeschreven plakken zij deze er ook bij.

3. De deelnemers krijgen de pagina (pagina 3 van deze publicatie) uitgedeeld met informatie over het SOFA-model. Er volgt een korte toelichting op het model.
4. Als de deelnemers 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 zouden de deelnemers meer, minder of anders kunnen doen en willen? Welke vervolgstappen wil je als professional of als team zetten?
6. Schrijf op wat je ermee gaat doen, als professional en als team.

BENODIGD MATERIAAL

- Post-its en pennen
- Flap-over
- A4'tje met achtergrondinformatie over het SOFA-model (bijlage van dit document)

Deze tool is ontwikkeld en gebruikt tijdens In voor Mantelzorg-thuis.



Colofon

De infographic 'SOFA-model: samenwerken met mantelzorgers' is gemaakt in het kader van het programma 'In voor mantelzorg-thuis' (2019 - 2021). Dit programma van Movisie en Vilans heeft als doel een betere samenwerking met en voor mantelzorgers.

Tekst: Karlijn Nanninga (Vilans), Yvonne de Jong (Vilans),
Carole Groenescheij (Movisie)
Vormgeving: Suggestie & Illusie

Oktober 2021



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



In voor mantelzorg-thuis is mogelijk gemaakt met financiering van



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport