



Mantelzorgbeleid

Versie 260416 Herzieningsdatum 260419

...heel persoonlijk

Mantelzorgbeleid Cederhof

Mantelzorg kan worden gedefinieerd als de extra zorg en begeleiding die mensen, vrijwillig, langdurig en onbetaald, verlenen aan personen in hun huishouden of binnen hun sociale netwerk; het gaat om zorg die meer is dan in een persoonlijke relatie gebruikelijk is. Mantelzorgers kunnen zowel familieleden als vrienden, buren of andere naasten zijn die direct bij de zorgvrager betrokken zijn. Door de hervorming van de langdurige zorg wordt de rol van mantelzorgers en vrijwilligers bij het ondersteunen van en zorgen voor mensen groter. De participatiesamenleving slaagt als mensen op eigen wijze voor een ander kunnen zorgen. Alleen dan kunnen mantelzorgers blijven werken, of naar school gaan. En blijven ze voldoening halen uit de zorg die zij verlenen. Zodat zij het kunnen volhouden.

Mantelzorgers zijn erg waardevol voor de cliënt, maar ook voor de professionele zorgverlener. De mantelzorg weet vaak hoe iemand als persoon is en wat de cliënt heeft meegemaakt. De kennis en expertise die de mantelzorgers bezitten, is van belang om het leven zoveel mogelijk door te laten gaan.

Mantelzorgers vormen een groep met eigen vragen en behoeften, waarvoor deels een apart aanbod nodig is. De belangen van de cliënt en de mantelzorg lopen immers niet altijd parallel.

Doelstelling mantelzorgbeleid Cederhof

In ons beleid willen wij onze visie op mantelzorg uitspreken en hoe wij de mantelzorg willen versterken, verlichten en verbinden.¹

Visie op mantelzorg

Zorg is steeds meer een samenwerking van cliënt, mantelzorgers, vrijwilligers en soms professionals. In de thuissituatie wordt de meeste zorg door mantelzorgers geleverd en zijn beroepskrachten verhoudingsgewijs weinig aanwezig. Ook als een cliënt naar Cederhof verhuist, proberen wij die samenwerking zo veel mogelijk in stand te houden. Professionals stimuleren dat het sociale netwerk van de cliënt in stand blijft en nemen niet meer taken over dan nodig is. De zorg van Cederhof sluit daardoor zo veel mogelijk aan bij de manier waarop de cliënt zijn leven heeft ingericht: ‘heel persoonlijk’. Vanuit de mantelzorgers en zorgvrijwilligers gezien gaan we er vanuit dat zij het best tot hun recht komen als zij op eigen wijze kunnen zorgen. Dit betekent dat mantelzorgers en vrijwilligers de zorg moeten kunnen inpassen in hun leven, zonder zichzelf en hun gezin tekort te doen. Op die manier kunnen zij de zorg beter, langer en gezonder volhouden.

Uitgangspunten in de samenwerking met mantelzorgers

We sluiten aan bij het door MEZZO ontwikkelde model *samenwerken voor informele zorg*². Het Model Informele Zorg is bestemd voor gemeenten, zorgaanbieders, belangenbehartigers en organisaties voor mantelzorgondersteuning en vrijwilligerszorg. Kern van het model is, dat we lokaal met elkaar samenwerken om mantelzorgers en zorgvrijwilligers passende ondersteuning te bieden.

Het model richt zich op vier doelen:

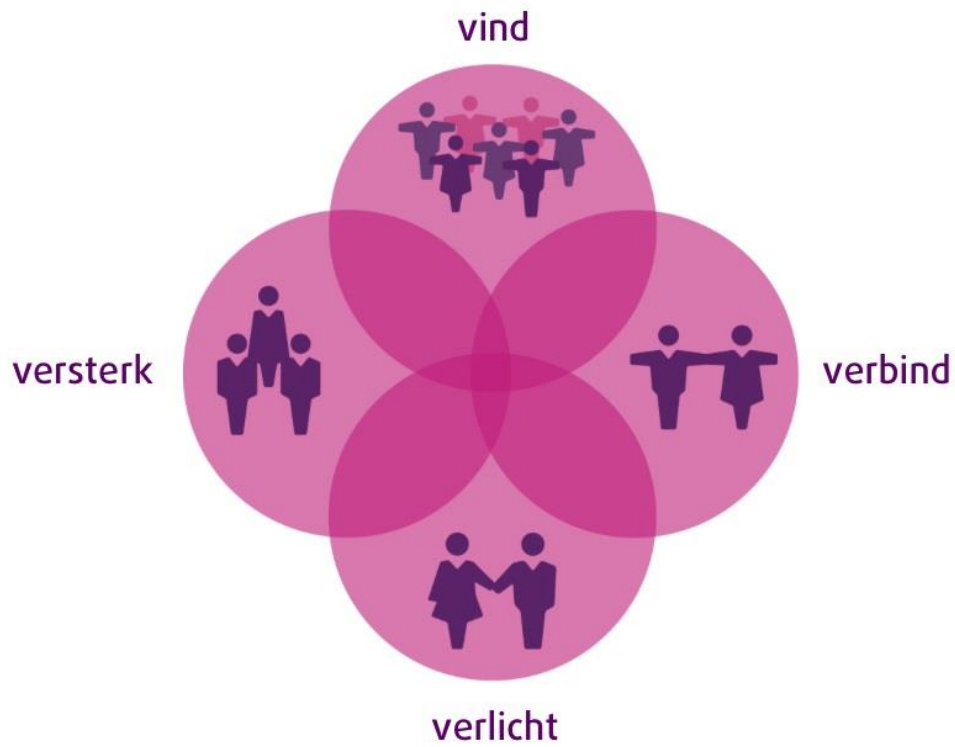
- het vinden van mensen die mantelzorg en vrijwilligerszorg willen en kunnen verlenen
- het versterken van de positie van mantelzorgers en zorgvrijwilligers in ons beleid
- het verbinden van zorgvragers, formele en informele zorgverleners en de organisatie Cederhof
- het verlichten van mantelzorgers en zorgvrijwilligers door hen op maat te ondersteunen

¹ Brief drs. M.J. van Rijn VWS, 20 juli 2013

² Bron site MEZZO

Uitgangspunt hierbij is dat mantelzorgers en zorgvrijwilligers het best tot hun recht komen als zij op eigen wijze kunnen zorgen.

Mezzo model informele zorg



Vinden

Mantelzorgers, zorgvrijwilligers en zorgprofessionals moeten elkaar eerst vinden. Dat lijkt een open deur; maar dan pas kunnen mantelzorgers en zorgvragers worden ondersteund. Vinden is de voorwaarde voor het versterken, verbinden en verlichten. Vinden begint met mensen in beeld krijgen en eindigt bij bereiken. Elkaar bereiken lukt wanneer mensen zich aangesproken voelen, de boodschap aankomt en erop reageren. Vinden en samen kiezen voor:

a. De juiste toon

b. Het gezamenlijk benutten van vindplaatsen

c. Een relatie opbouwen

a. De juiste toon

Mensen herkennen zichzelf niet in een beleidsterm als 'mantelzorger'. Cederhof wil aansluiten bij de belevingswereld, beweegredenen en ervaringen van mensen zelf. Dat werkt beter dan proberen iemand ervan te overtuigen dat hij 'mantelzorger' is.

Mantelzorgers willen zorgen voor een zieke naaste. Het gaat immers om hun eigen kind, partner, goede vriend of kennis. Ze worden gedreven door verantwoordelijkheidsgevoel en directe betrokkenheid bij het wel en wee van de zorgvrager. Tegelijk voelt de mantelzorg vaak niet als een vrije keuze: het overkomt je.

Er zijn verschillende soorten mantelzorg, zoals regelen, zorgen of begeleiden.

Het aanbod om mantelzorgers te ondersteunen en toe te rusten verwoorden we in termen die aansluiten bij hun ervaringen en wat ze nodig hebben. Gebruik bijvoorbeeld in plaats van het vakjargon 'respijtzorg' liever: 'tijdelijke vervanging van de zorg voor uw ...'.

Cederhof ziet de mantelzorger als gelijkwaardige gesprekspartner. Diens relatie met de zorgvrager is mede bepalend voor de actuele zorgsituatie en de concrete behoefte aan ondersteuning en hulp, ook intramuraal. De ervaringsdeskundigheid van de mantelzorger in het verlenen van zorg is van onschatbare waarde.

b. Het gezamenlijk benutten van vindplaatsen

Cederhof werkt mee aan een lokaal overzicht van relevante vindplaatsen van mantelzorgers. Cederhof welzijn heeft hierin een belangrijke voortrekkersrol. Cederhof zorg is een belangrijke vindplaats. Cederhof zorg sluit zich aan bij de Kapelse werkwijze van Cederhof welzijn voor herkennen, signaleren en doorverwijzen van mantelzorgers.

Bewustwording van het personeel op dit gebied en een mantelzorgvriendelijke cultuur in de eigen organisatie zijn daarbij benodigde stappen.

Voor de vindplaatsen van mantelzorgers en vrijwilligers in de gemeente Kapelle maken we gebruik van de vrijwillige en professionele partners van de netwerkorganisatie Buurteam van de gemeente Kapelle.³

c. Een relatie opbouwen

Een relatie van vertrouwen tussen Cederhof als organisatie en mantelzorgers en zorgvragers is essentieel als we mantelzorgers blijvend willen bereiken. Een dergelijke relatie zorgt voor de benodigde betrokkenheid bij elkaar en maakt dat mantelzorgers meepraten over ons familiebeleid (versterken), dat samen passende zorg geleverd kan worden (verbinden) en mantelzorgers zich laten ondersteunen (verlichten). Gastvrijheid, gerichtheid op samenwerking, goede informatievoorziening, bereikbaarheid en open communicatie zijn onmisbaar voor het scheppen van vertrouwen.

Ook de relatie met zorgvrijwilligers is belangrijk. Of die relatie nu kortdurend of langdurig is: een goede samenwerkingsrelatie met de zorgvrijwilliger helpt bij een passende match tussen de

³ Zie notitie Frontlijnwerk als antwoord

vrijwilliger en zijn taak. Zie hiervoor ook het vrijwilligersbeleid en het vrijwilligershandboek van Cederhof.

Versterken

Versterken betekent de positie verbeteren van de mantelzorg en de zorgvrijwilliger in het interne beleid van Cederhof. Mantelzorgers en zorgvrijwilligers op maat toerusten en ondersteunen.

Versterken doen we door te kiezen voor:

a. Een beleidscyclus

b. Investeren in de informele zorg

c. Afstemmen van wetten en regels

a. Beleidscyclus

Samen met de cliëntenraad maken we mantelzorgbeleid, evalueren dit en stellen we dit bij. Daarnaast werken we met vrijwilligers en we vinden het belangrijk ook hen mee te laten denken over vrijwilligersbeleid. Cederhof faciliteert de cliëntenraad en vrijwilligers om hun werk op dit gebied goed te doen.

Als zorg- en welzijnsorganisatie kunnen we relevante beleidsinformatie leveren aan de gemeente. Cederhof welzijn heeft de rol en de positie om een waardevol samenwerkingspartner te zijn van de gemeente op dit gebied.

b. Investeren in de informele zorg

Goede zorg is passende zorg. Cederhof welzijn en Cederhof zorg sluiten aan bij de alledaagse zorgpraktijk van een gezin, een huishouden of andere sociale relatie. Als zorgaanbieder moeten we daarom investeren in mantelzorgers.

Cederhof investeert in deskundigheidsbevordering van zijn professionals, vrijwilligers en mantelzorgers door middel van goede begeleiding en scholing. Zie ook het vrijwilligersbeleid en vrijwilligershandboek van Cederhof

Vanuit onze werkgeversrol investeren we in mantelzorgende werknemers, door mantelzorg vriendelijk personeelsbeleid te hanteren.

c. Afstemmen van (wetten en) regels

Belangrijk is ook het terugdringen van de regeldruk. Die vormt nog steeds een groot probleem voor mantelzorgers en (zorg)vrijwilligers. Denk aan de gevolgen van onze keuzes in het organiseren van de zorg, voor de mantelzorg. En bij de vrijwilliger aan regels omtrent de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of hygiëneregelgeving.

Verlichten

Verlichten betekent het op maat ondersteunen van mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Zodat zij op eigen wijze kunnen zorgen, voldoening blijven halen uit wat zij doen en dit volhouden. Mantelzorgers en zorgvrijwilligers die balans ervaren in hun zorgtaken, kunnen bovendien hun rol in het versterken en verbinden goed spelen. Verlichten doen we door te kiezen voor:

a. Individuele mantelzorgondersteuning

b. Kwaliteit van ondersteuning

a. Individuele mantelzorgondersteuning

Verlichten betekent: als samenwerkende partners lokaal kiezen voor het bieden van individuele mantelzorgondersteuning, in de vorm van:

- informatie en advies
- persoonlijke begeleiding
- respijtzorg
- praktische en materiële hulp
- cursussen en educatie
- waarderingsactiviteiten
- gespreksgroepen

Het is voor Cederhof van belang dat deze ondersteuning wordt geboden, zodat mantelzorgers de zorg voor hun naaste kunnen inpassen in het eigen leven en dit kunnen blijven volhouden.

b. Kwaliteit van ondersteuning

Cederhof biedt kwaliteit in de zorg en begeleiding. Als de kwaliteit in orde is, neemt dat, ook bij de mantelzorger, veel druk weg. Kwaliteit is passend, flexibel en biedt keuzevrijheid.

Passende zorg:

Samen vormen de zorgvrager en de mantelzorger een unieke zorg-combinatie. De zorg of ondersteuning is passend bij de behoeften, mogelijkheden, wensen en grenzen van de zorgvrager en mantelzorger.

De cliënt, mantelzorger en professional zijn gelijkwaardige gesprekspartners. Met elkaar maken we de afspraken over de zorg en ondersteuning.

Flexibiliteit

De mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften van zowel de zorgvrager als de mantelzorger zijn dynamisch. Goede zorg is niet het resultaat van een correcte uitvoering van richtlijnen en protocollen, maar het resultaat van een gezamenlijke keuze voor wat op een bepaald moment, waar mogelijk anticiperend op de toekomst, gewenst en nodig is.

Keuzevrijheid

De zorgvrager en mantelzorger hebben de vrijheid om, in goed overleg, te kiezen voor een (andere) uitvoerende professional.

Verbinden

Verbinden wil zeggen: het lokale samenspel tussen zorgvrager, formele en informele zorgverleners en (zorg)organisaties vormgeven. Een goede verbinding op organisatie maar ook op individueel niveau is een voorwaarde voor het goed kunnen vinden en versterken van mantelzorgers en zorgvrijwilligers. Verbinden doen we door te kiezen voor:

- a. Een gezamenlijke werkwijze**
- b. Deskundigheidsbevordering**
- c. De vroegtijdige mix**

a. Een gezamenlijke werkwijze van herkennen, signaleren en doorverwijzen

Binnen de gemeente Kapelle wordt vanuit de werkgroep mantelzorg en de netwerkorganisatie Buurtteam interventies toegepast om mantelzorgers te herkennen en dreigende overbelasting of ontspoorde zorg te herkennen en signaleren⁴. Partners verwijzen niet naar elkaar maar maken voor de mantelzorg een afspraak bij de juiste hulpverleners. De proces coördinator en het steunpunt mantelzorg van Cederhof welzijn fungeren als klankbord voor het vinden van de juiste hulpverlener en bewaken een warme overdracht.

Ieder jaar rond de dag van de mantelzorg wordt er door het Steunpunt en de werkgroep mantelzorg een bewustwording campagne gevoerd. Dit sluit goed aan op de landelijke aandacht die er dan al is. Daarnaast wordt er samen gewerkt met andere gemeentes, maar ook met samenwerkingspartners zoals zorgorganisaties en kerken bij het aanbieden van scholing voor zorg vrijwilligers en cursussen voor mantelzorgers.

b. Deskundigheidsbevordering van uitvoerende professionals en zorgvrijwilligers

Mantelzorgers zijn van grote betekenis in het leven van hun naaste. In de eerste plaats door de persoonlijke relatie die ze met elkaar hebben. Maar ook omdat mantelzorgers de zorg (deels) zelf geven. Of doordat ze de zorgvrager blijven helpen in een intramurale situatie. Cederhof sluit hierbij aan. De uitvoerende professionals en zorgvrijwilligers werken dan ook met de mantelzorg en de zorgvrager samen, hierdoor kunnen zij het aanbod van hulp en ondersteuning echt op maat kunnen uitvoeren. Dit geldt zowel voor de extramurale, als voor de intramurale setting. De cliënt wordt formeel om toestemming gevraagd. Allerlei vormen van ondersteuning van cliënten door mantelzorgers is mogelijk. Het mag echter niet in strijd zijn met het belang van de cliënt of andere cliënten. Ook mag het niet in strijd zijn met de wet (verpleegkundige handelingen volgens de wet BIG, toezicht volgens de wet BOPZ).

Van professionals en zorgvrijwilligers vraagt dit deskundigheid: oog voor de eigen mogelijkheden, hulpvragen en veranderingen van de zorgvrager en de mantelzorg.

Deskundigheid

De zorgprofessional heeft inzicht nodig in de rol die mantelzorgers spelen in het leven van hun naaste. Professionals moeten weten wat mantelzorg is, en dat naasten en familieleden zich niet altijd in de term herkennen. Daarnaast beseft men wat de impact van het zorgen voor iemand kan zijn op het leven van de mantelzorgers. Professionals zijn in staat om in te spelen op de verschillende rollen die mantelzorgers innemen. Ook de ervaringsdeskundigheid van de mantelzorgers en de manier waarop zij voor hun naaste zorgen, moet de zorgprofessional kunnen herkennen. Het is belangrijk de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorg te leren signaleren en hierop te anticiperen. Open communicatie en goede afstemming over de zorg zijn onmisbaar om tot een goede samenwerking te komen tussen de zorgprofessional en de mantelzorgers. Cederhof zorg hanteert en stimuleert het gebruik van het mantelzorgportaal Caren met het elektronisch cliënt dossier Nedap van Cederhof zorg. Gesprekken over de afstemming van de zorg worden minimaal 2 keer per jaar gevoerd door de cliënt, de mantelzorg en de professional.

⁴ Zie Werkwijze buurtteam en Convenant buurtteam Kapelle

Professionals weten wat er aan mantelzorgondersteuning in de gemeente voorhanden is, welke vrijwilligershulp en -zorg mogelijk is, wat ze zelf kunnen bieden en werken samen met de contactpersonen van Cederhof welzijn (Steunpunt mantelzorg).

Ook is er aandacht voor het werken met concrete instrumenten en methodieken en voor de 'ontspoorde mantelzorger' (huiselijk geweld, mishandeling en misbruik). Dit vraagt naast kennis, met name om capaciteiten op het gebied van communicatie en bejegening. De POM (preventieve ondersteuning mantelzorger) is hierbij de gekozen methodiek. Training is opgekomen in het cyclisch scholingsplan van Cederhof.

De zorgprofessional neemt zijn of haar verantwoordelijkheid in de afstemming van de zorg met andere professionals die een rol in de zorg hebben. De mantelzorger en zorgvrager hebben de regie, samen met degene bij wie de regie beroepsmatig belegd is. Bij Cederhof zorg is dit de contactverzorgende of contact verpleegkundige. Multidisciplinair is dit de casus regisseur (zie notitie en werkwijze buurtteam)

Als zorg- en welzijnsorganisatie en als zorgprofessional zijn we ons bewust van de rol en positie van de vrijwilliger. Het moet duidelijk zijn wat diens (intrinsieke) motivatie is; welke werkzaamheden aansluiten op zijn passie, situatie en mogelijkheden. Wat mag worden verwacht van een zorgvrijwilliger, en wat zijn de grenzen? Heldere afspraken met de zorgvrijwilliger zijn belangrijk, ook over de manier waarop de organisatie hem wil inzetten, scholen en begeleiden. Zie beleid vrijwilliger en handboek vrijwilligers

c. De vroegtijdige mix van formeel en informeel

De vroegtijdige mix wil zeggen: de mantelzorger en professional of zorgvrijwilliger zorgen samen. Voorkomen moet worden dat de mantelzorger pas kan rekenen op de inzet van een professional wanneer hem/haar het water aan de lippen staat.

Vroegtijdige inzet van psychosociale ondersteuning, praktische hulp en een duurzame ondersteuningsrelatie door bijvoorbeeld de huisarts, specialist, Cederhof welzijn of Cederhof zorg kunnen enorm helpen en steunen. Hierdoor wordt de zorg thuis langer volgehouden. Hierbij denken we in de eerste plaats ook aan de inzet van zorgvrijwilligers in een vroeg stadium, aan (vrijwillige) respijtzorg, behoud van dagbesteding en daarnaast aan flexibel inzetbare aanvullende zorg of hulp.

Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers

De zorgorganisatie is verplicht tot geheimhouding van informatie over hun cliënten. Die kan de communicatie met mantelzorgers belemmeren, terwijl afstemming met de mantelzorg juist van groot belang is om goede zorg te bieden. In bijlage 1⁵ meer informatie hierover.

⁵ Dijk, van, K.R, mr (januari 2012). Hoofdstuk 3 Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers (pagina 22-27. In; Juridische aspecten van de inzet van vrijwilligers en de samenwerking met mantelzorgers, Actiz

Bijlage 1: Juridische aspecten van de samenwerking met mantelzorgers

Inleiding

De juridische positie van de zorgaanbieder ten opzichte van een vrijwilliger is wezenlijk anders dan de juridische positie van de zorgaanbieder ten opzichte van een mantelzorger. Een vrijwilliger wordt door de zorgaanbieder ingeschakeld om te helpen bij de uitvoering van de overeenkomsten die de zorgaanbieder met de cliënten heeft gesloten. Dat maakt dat de zorgaanbieder in principe verantwoordelijk is voor wat een vrijwilliger doet. Een mantelzorger wordt niet ingeschakeld door de zorgaanbieder. Een zorgaanbieder is daarom niet verantwoordelijk voor het handelen van een mantelzorger. Zorgaanbieders hebben wel een zogeheten bijzondere zorgplicht ten opzichte van hun cliënten. Dit houdt bijvoorbeeld in dat hij tekortkomingen bij de uitvoering van mantelzorg signaleert en zich inzet om deze te voorkomen dan wel te verhelpen.

De Beleidsregels indicatiestelling WLZ, ZVW en de WMO gaan ervan uit dat mensen die samen een huishouden voeren, elkaar helpen als dat nodig is. Voor taken die huisgenoten normaal gesproken op zich nemen, wordt geen indicatie gegeven, ook niet als de betrokkenen feitelijk niet bereid zijn om die hulp te verlenen. De zorg die huisgenoten geacht worden elkaar te bieden, wordt in de beleidsregels aangeduid met de term 'gebruikelijke zorg'.

Mantelzorgers zijn bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet gebonden aan de regels die gelden voor beroepskrachten. Het verbod op het uitvoeren van voorbehouden handelingen door onbevoegden geldt bijvoorbeeld niet voor personen die niet-beroepsmatig handelen, zoals mantelzorgers. Een mantelzorger kan dus injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is. Vandaar dat het instrueren van mantelzorgers bij het injecteren een onderdeel kan zijn van de indicatie verpleging. Als de mantelzorger onverhoopt een fout maakt bij het injecteren van de cliënt is hij daarvoor zelf verantwoordelijk. De zorgaanbieder is niet aansprakelijk, de mantelzorger werkt immers niet in opdracht van de zorgaanbieder. Het geven van een injectie is geen gebruikelijk zorg. De mantelzorger kan dus weigeren een cliënt te injecteren en een cliënt kan weigeren door een mantelzorger geïnjecteerd te worden. Injecteren van kinderen door ouders valt in principe wel onder gebruikelijk zorg.

Hulpverleners zijn verplicht tot geheimhouding van informatie over hun cliënten. Dit kan de communicatie met mantelzorgers flink belemmeren, terwijl afstemming met de mantelzorg juist van groot belang kan zijn om goede zorg te bieden. In de praktijk hoeft dit geen problemen op te leveren omdat de cliënt de hulpverlener toestemming kan geven om bepaalde personen te informeren over zijn gezondheidstoestand. De geheimhoudingsplicht wordt daardoor ten opzichte van die personen opgeheven. Het verdient daarom aanbeveling om met de cliënt af te spreken dat de hulpverleners mantelzorgers die informatie mogen geven die nodig is om een goede samenwerking met hen mogelijk te maken. Om misverstanden te voorkomen, is het noodzakelijk om in het dossier vast te leggen dat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven en aan welke personen die informatie gegeven mag worden.

Het feit dat iemand mantelzorger is, wil niet zeggen dat hij de cliënt kan vertegenwoordigen als deze wilsonbekwaam is. Een wilsonbekwame cliënt wordt bij de uitvoering van een geneeskundige behandelingsovereenkomst vertegenwoordigd door zijn curator of mentor. Als de wilsonbekwame cliënt geen curator of mentor heeft, wordt hij vertegenwoordigd door degenen die hij daartoe schriftelijk heeft aangewezen toen hij nog wilsbekwaam was. Ontbreekt ook diegene dan kan een wilsonbekwame cliënt worden vertegenwoordigd door achtereenvolgens: diens echtgenoot; diens geregistreerd partner of andere levensgezel, dan wel door diens ouder, kind, broer of zus.

Bepalend voor de vraag of iemand een wilsonbekwame cliënt kan vertegenwoordigen, is derhalve niet of diegene mantelzorg is, maar of hij een van de zojuist genoemde hoedanigheden bezit.

De Wgbo bepaalt dat een hulpverlener zijn verplichtingen ten opzichte van een wilsonbekwame cliënt nakomt tegenover diens vertegenwoordiger. Dat houdt bijvoorbeeld in dat de toestemming van de vertegenwoordiger nodig is voor wijzigingen in het zorgplan. Op deze hoofdregel maakt de Wgbo een uitzondering. Een hulpverlener hoeft zijn verplichtingen ten opzichte van de vertegenwoordiger niet na te komen als nakoming onverenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener. Hulpverleners hebben dus een eigen verantwoordelijkheid bij de zorg voor wilsonbekwame cliënten. Bij meningsverschillen met een vertegenwoordiger gaat goed hulpverlenerschap daarom boven de wens van de vertegenwoordiger. Met andere woorden, een vertegenwoordiger kan een hulpverlener niet dwingen tot een handeling die de hulpverlener in strijd acht met goed hulpverlenerschap.

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg bepaalt dat iedere zorgaanbieder moet regelen hoe klachten worden behandeld over gedragingen jegens cliënten. Een zorgaanbieder kan ervoor kiezen ook te regelen hoe klachten van mantelzorgers en andere belanghebbenden worden behandeld. Uiteraard verdient het in de regel de voorkeur dat klachten van mantelzorgers worden opgelost in overleg met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende. Als dit overleg niet tot een oplossing leidt, of als de mantelzorg onvoldoende vertrouwen in deze medewerkers heeft, kan hij de klachtencommissie vragen een oordeel te geven over de klacht.⁶

Cederhof is verantwoordelijk voor de zorg die verleend wordt aan de cliënt. Het wettelijke kader wordt gevormd door de Kwaliteitswet Zorginstellingen, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet beroepen in de Gezondheidszorg (Wet BIG) en de Wet Bijzondere opnames (BOPZ).

Op grond van de Kwaliteitswet Zorginstellingen en de WGBO moet Cederhof verantwoorde zorg verlenen en zich gedragen als een goede Zorgverlener.

⁶ Brochure Actiz Juridische aspecten van informele zorg, januari 2012