**Voorbeeld belscript belronde met mantelzorgers**

*Dit voorbeeld belscript is opgesteld op basis van een aantal vragenlijsten uit de praktijk. Je kunt met deze voorbeeldvragen een eigen belscript naar wens samenstellen*.

**Gegevens**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam** |  |
| **Adres** |  |
| **Woonplaats** |  |
| **Telefoonnummer** |  |
| **E-mailadres** |  |
| **Zorgt voor:** | partner, kind, vader/moeder, familielid, buur, vriend(in) |
| **Ziekte/beperking naaste:** | dementie, psychische problematiek, NAH, kwetsbare oudere, lichamelijke beperking, meervoudige beperking, ……………….. |
| **<overig>** |  |
|  |
| **Naam medewerker** |  |
| **Datum** |  |

1. Jezelf Voorstellen

*Goedemorgen/middag, u spreekt met ……………… Ik bel namens <naam organisatie>. Komt het gelegen dat ik u nu bel? Of wanneer kan ik u terugbellen?
U staat bij <ons ingeschreven als mantelzorger>, <ik heb uw naam doorgekregen van <naam collega om u t bellen>.

We kunnen ons voorstellen dat de corona crisis het zorgen voor uw naaste zwaarder maakt, omdat mogelijk zorg en ondersteuning is weggevallen of anders georganiseerd is. Daarom bellen we u om te horen hoe het met u gaat en hoe we u kunnen helpen.*

1. Zorgt u nog steeds voor een naaste?

-Ja (eventueel gegevens controleren, kan ook einde gesprek)

-Nee (uitschrijven)

1. Hoe gaat het met u? (Goed / redelijk / slecht)

*Goed doorvragen. Vragen die je kunt stellen zijn:
- Wat maakt dat het <goed/redelijk/slecht> met u gaat?
- Waaraan merkt u dat het <goed/redelijk/slecht> met u gaat?
- Heeft u familie en vrienden met wie u er over praat en die u kunnen helpen?
-Welke knelpunten, zorgen of problemen ervaart u?
-Wat gaat er (juist nu) goed?*

1. Welke hulp kreeg u of uw naaste voordat de crisis begon, wat is er voor u veranderd en wat betekent dit voor u?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Van wie? (naam organisatie)** | **Welke hulp en hoeveel uren?** | **Wat is er verandert?** | **Knelpunt/actie?** |
| Hulp van familie, vrienden en buren |  |  |  |
| Vrijwilligers |  |  |  |
| Huishoudelijke hulp |  |  |  |
| Ambulante hulp/individuele begeleiding |  |  |  |
| Dagbesteding |  |  |  |
| Logeerzorg/respijtzorg |  |  |  |
| Verzorging en verpleging |  |  |  |

1. Hoe belast voelt u zich op een schaal van 1 tot 10?
2. Met welke professionals houdt u contact over hoe het met u gaat? Met wie zou je (meer) contact willen en waarover?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Professional** | **Met wie contact?** | **Met wie wil je (meer) contact?** | **Waarover contact?** |
| Huisarts |  |  |  |
| Poh  |  |  |  |
| Sociaal werk/maatschappelijk werk/wijkteam/CJG |  |  |  |
| Wijkverpleegkundige |  |  |  |
| Casemanager dementie |  |  |  |
| Onafhankelijke clientondersteuner |  |  |  |
| Medewerker zorginstelling |  |  |  |
| Individuele begeleider/therapeut (jeugdzorg/GGZ zorgaanbieders |  |  |  |
| Anders,  |  |  |  |

1. Welke hulp krijgt u momenteel en waar zou u mee geholpen zijn?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type hulp** | **Ingezette hulp** | **Wenselijk** |
| Luisterend oor (wekelijks/maandelijks) |  |  |
| Contact met andere mantelzorgers |  |  |
| praktische hulp bij boodschappen, vervoer, koken, huishouden, klusjes, gezelschap (vrijwilliger of particuliere hulp) |  |  |
| Hulp bij het vragen van familie, vrienden en buren |  |  |
| Huishoudelijke hulp |  |  |
| Dagbesteding voor naaste |  |  |
| Informatie over.. |  |  |
| Weet niet of geen |  |  |

1. Bent u er van op de hoogte dat er veel initiatieven in de buurt zijn om er voor elkaar te zijn en elkaar te helpen? Zo ja, welke?
2. Als u mantelzorgtaken hetzelfde blijven, hoe lang denkt u dit nog vol te kunnen houden?
Niet, ik ben nu al overbelast / een week / een maand / zolang nodig is.

*Vertel welke hulp wij vanuit <naam organisatie> kunnen geven en wat jij kan betekenen om dit te organiseren.*

**Schrijf hier de vervolgacties en gemaakte afspraken (terugbellen/vervolgafspraak/informatie sturen/overleg met professional (toestemming vragen delen contactgegevens):**

|  |
| --- |
|  |

**Afsluiten gesprek**

* Danken voor het gesprek en de openheid (als je dit zo ervaart).
* Vragen hoe het gesprek ervaren is.
* Belangrijkste input die de mantelzorger heeft aangegeven herhalen.
* Als er sprake is van een vervolgafspraak, of verwijzing en/of inzet ondersteuning herhalen wat de gemaakte afspraken zijn.
* Toestemming vragen om een verslag te maken en aangeven hoe je met de gegevens omgaat.
* Voorkom daarbij dat er verkeerde verwachtingen gecreëerd worden door duidelijk te zeggen dat <naam org> doet wat we kunnen, maar niet de verminderde diensten van andere (zorg)organisaties kan opvangen. Maar dat we wel de signalen zullen aankaarten in een overkoepelend overleg of samen met andere organisaties te kunnen nadenken over wat er georganiseerd kan worden.
* Heel veel sterkte wensen de komende tijd en aangeven dat ze altijd <naam organisatie> kunnen bellen: <tel nr + bereikbaarheid>.