



TAKEN EN PROFIEL

van de mentor

Utrecht, mei 2011

MNN

Inleiding

In deze notitie zijn de taken en het profiel van de mentor beschreven. Bij het opstellen van deze notitie is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

- Wet op het mentorschap
- Kwaliteitssysteem 'Goed Mentorschap', m.n. profiel van de mentor en scholingsbeleid

In paragraaf 1 zijn de taken en bevoegdheden van de mentor vastgelegd; in paragraaf 2 gevolgd door de gewenste kennis, houding en vaardigheden. In paragraaf 3 zijn de overige vereisten opgenomen.

Inhoud

1. Taken en bevoegdheden	3
2. Gewenste kennis, houding en vaardigheden	4
3. Overige vereisten.....	5
Bijlagen:	
Bijlage 1. Uitwerking taken en bevoegdheden	6
Bijlage 2. Uitwerking kennis, houding en vaardigheden	8

1. Taken en bevoegdheden

In deze paragraaf zijn de belangrijkste taken en bevoegdheden van de mentor aangegeven. In bijlage 1 worden de taken en bevoegdheden verder uitgewerkt.

Taken

- *Belangenbehartiging*
Een mentor helpt bij de behartiging van de belangen van niet-materiële aard, van een persoon die vanwege geestelijke of lichamelijke aandoeningen niet goed zelfstandig zijn/haar belangen kan afwegen en/of uiten.
- *Advisering*
Een mentor adviseert en steunt de cliënt bij het nemen en naar buiten brengen van beslissingen.
- *Vertegenwoordiging*
Een mentor treedt op als vertegenwoordiger van de cliënt met betrekking tot diens verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, in situaties waarin de cliënt niet wilsbekwaam is.
- *Opbouw en behoud van vertrouwen*
Om de hierboven genoemde taken goed uit te oefenen is gewenst dat een mentor zo veel als mogelijk een vertrouwenspersoon wordt voor de cliënt. Daarom bezoekt de mentor de cliënt regelmatig.
Zo kan de mentor goed luisteren naar de cliënt, kennis nemen van diens situatie en -aansluitend op diens gewoonten, wensen en behoeften - handelen in het belang van de cliënt.

Bevoegdheden

- De mentor is wettelijk bevoegd om de cliënt te vertegenwoordigen in aangelegenheden betreffende diens verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.
- De mentor is bevoegd om de cliënt toestemming te geven om in deze aangelegenheden zelf te beslissen.
NB: In situaties dat een behandelend arts de cliënt wilsbekwaam acht, kan de cliënt zelf beslissen. Maar anders heeft de cliënt daarvoor de toestemming nodig van de mentor.

2. Gewenste kennis, houding en vaardigheden

In deze paragraaf is de belangrijkste kennis, houding en vaardigheden opgenomen, die de mentor nodig heeft om het mentorschap goed te kunnen vervullen. Deze hoofdpunten worden in bijlage 2 verder uitgewerkt.

Kennis

De mentor heeft de volgende kennis nodig:

- Kennis van cliëntenrechten, incl. klachtrecht, en van de wet op mentorschap;
- Enige kennis van het aanbod aan zorg en ondersteuning (ook wel de sociale kaart genoemd);
- Enige kennis van aandoeningen en beperkingen en de betekenis daarvan voor de cliënt en diens omgeving;
- Kennis van de gedragscode voor mentoren.

De mentor weet waar nadere informatie te krijgen is.

Houding

De mentor moet de gedragscode en hieraan ten grondslag liggende visie op goed mentorschap onderschrijven en zich volgens de gedragscode willen gedragen.

Vaardigheden

De mentor heeft de volgende vaardigheden nodig:

- Goed kunnen communiceren
- Initiatief nemen
- Besluit- en handelingsvaardig zijn
- Goed kunnen samenwerken
- Onafhankelijk en integer zijn
- Grenzen kunnen stellen
- In staat zijn tot zelfreflectie

NB:

Cliënten zijn verschillend, bijvoorbeeld aangaande de situatie waarin ze zich bevinden, de wensen en behoeften en de wilsbekwaamheid terzake vragen die zich aandienen. Eén en ander is ook onderhevig aan verandering in de tijd.

De kennis, houding en vaardigheden die de mentor nodig heeft om hiermee goed om te gaan, kunnen heel verschillend zijn en in de tijd veranderen. Er zijn daarom geen strikte vaste normen voor elk van bovenstaande punten. Genoemde punten zijn bedoeld als hulpmiddel voor coördinatoren van de Regionale Stichting Mentorschap om samen met de (kandidaat-)mentor te bespreken of deze geschikt is om mentor te worden of zijn. Vervolgens bespreken de coördinator en (kandidaat-)mentor welke scholing en begeleiding nodig is om het mentorschap goed uit te (gaan of blijven) oefenen.¹

3. Overige vereisten

Naast bovengenoemde kennis, houding en vaardigheden zijn er twee belangrijke vereisten.

De eerste betreft de tijdinvestering.

De mentor moet bereid zijn acht tot tien uur per maand (gemiddeld) aan het mentorschap te besteden.

De tweede betreft belangenverstremgeling.

Ter voorkoming van belangenverstremgeling kunnen medewerkers van instellingen voor verzorging, verpleging, behandeling en/of begeleiding geen mentor worden van een cliënt van deze instelling. Deze medewerkers kunnen wel mentor worden van een andere cliënt.

¹ Het project 'Samen goed beslissen' richt zich op ontwikkeling van het vereiste en gewenste profiel op het gebied van vaardigheden (competenties).

Bijlage 1. Uitwerking taken en bevoegdheden

Wettelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden

1. Als er een mentor is aangesteld, mag de cliënt geen rechtshandelingen verrichten op het gebied van verpleging, behandeling, verzorging en begeleiding, tenzij de arts de cliënt op het betreffende gebied wilsbekwaam acht.
2. Indien de cliënt niet wilsbekwaam is, treedt in eerste instantie de mentor op als vertegenwoordiger of plaatsvervanger.
De mentor kan de cliënt toestemming geven om zelf rechtshandelingen op deze gebieden te verrichten.
3. De mentor dient de cliënt zoveel mogelijk bij de taak van vertegenwoordiging te betrekken en de cliënt zo veel mogelijk zelf te laten beslissen.
4. De mentor treedt in niet vermogensrechtelijke zaken op als adviseur.
5. Als de cliënt zich verzet tegen een ingrijpende behandeling, mag de mentor deze behandeling alleen uit laten voeren als nalaten ervan ernstige nadelige consequenties heeft voor de cliënt.
6. Een mentor dient zich naar beste weten en kunnen als goed mentor te gedragen. Een mentor is aansprakelijk als hij schuld heeft aan het tekortschieten in zijn zorg als goed mentor.
7. De mentor kan zich door de kantonrechter laten machtigen om namens de cliënt in rechte op te treden als de cliënt dit zelf niet kan of weigert.
8. De taak van de mentor eindigt:
 - door tijdsverloop als hij voor een bepaalde tijd was benoemd
 - door overlijden van de mentor of cliënt
 - wanneer de mentor onder curatele of mentorschap wordt gesteld
 - door ontslag of beëindiging van het mentorschap door de kantonrechter.
9. Een mentor aan wie ontslag is geboden moet die werkzaamheden uit blijven voeren, die niet zonder nadeel voor de cliënt kunnen worden uitgesteld, tot een nieuwe mentor is benoemd.
10. De mentor doet desgevraagd verslag van zijn werkzaamheden aan de kantonrechter.

Werkzaamheden

Algemeen

De algemene werkzaamheden van de mentor bestaan uit:

- Het regelmatig, eens per twee weken of –minimaal- eens per maand, ontmoeten van de cliënt
 - om kennis te nemen van en met de cliënt te overleggen over diens situatie, welbevinden, ervaren kwaliteit van verpleging, verzorging, behandeling en begeleiding, en wensen en behoeften van de cliënt;
 - om de hiervoor gewenste vertrouwensband op te bouwen en te onderhouden.
- Het adviseren en steunen van de cliënt inzake het (instemmen met) zorg-, behandel- en begeleidingsplan en bij overige niet vermogensrechtelijke zaken.
- Het ondertekenen van de zorgovereenkomst, zorg-, behandel- en begeleidingsplan namens de cliënt.
- Het overleggen met hulp-, zorg- en dienstverleners, waaronder het deelnemen aan overleg over de cliënt.
- Het inzien van dossiers van de cliënt, om toezicht te houden op de uitvoering van de zorgverlening en het in overleg inbrengen van gewenste en mogelijke verbeteringen.
- Het bijhouden van een logboek van de eigen werkzaamheden.
- Het volgen van bijscholing en intervisie voor het up-to-date houden van eigen kennis, houding en vaardigheden.

Afhankelijk van de situatie

De volgende werkzaamheden worden door de mentor uitgevoerd, indien de situatie daarom vraagt:

- Het maken van bezwaar en indienen van (een) klacht(en),
- Het (helpen bij het) nemen van initiatieven zodat de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding verbetert en het regelen van casemanagement.
- Het (tijdelijk) functioneren als regisseur van zorg en ondersteuning voor de cliënt.

Bijlage 2. Uitwerking kennis, houding en vaardigheden

Kennis

In aanvulling op de tekst op pagina 4:

De noodzakelijke kennis kan de (kandidaat-)mentor verkrijgen door deel te nemen aan de introductie cursus en andere scholing die door de Regionale Stichting Mentorschap wordt aangeboden. Verwijzingen die tijdens de cursus of scholing worden aangegeven, wordt door de (kandidaat-)mentor opgevolgd.

Houding

Op pagina 4 is aangegeven dat de mentor de gedragscode en hieraan ten grondslag liggende visie op goed mentorschap moet onderschrijven. De mentor moet zich houden aan de gedragscode.

De gedragscode is een vertaling van wat in de Wet 'goed mentorschap' wordt genoemd. Een goed mentor neemt besluiten die het welbevinden van de cliënt vergroten.

De belangrijkste punten uit de gedragscode:

De mentor:

- benadert de cliënt met respect.
Hij dringt niet verder door tot de privé-sfeer dan in het kader van het mentorschap nodig is. Hij houdt geheim wat hem gedurende de uitvoering van zijn taak is toevertrouwd en waarvan hij kennis heeft gekregen en het vertrouwelijke karakter moet begrijpen.
Hij vertelt niets zonder toestemming van de cliënt door aan derden, tenzij belang van cliënt er dringend om vraagt en/of cliënt vanwege diens beperkingen geen toestemming kan geven.
- respecteert de autonomie van cliënt en laat deze waar mogelijk zelf besluiten nemen of handelend optreden. Alleen in situaties, waarin de cliënt zelf geen beslissing kan nemen, treedt de mentor op in zijn plaats. De mentor let erop, dat besluiten over diens persoonlijke aangelegenheden zoveel mogelijk samen met de cliënt en in zijn geest

worden genomen. De achtergrond, de levensbeschouwing, de normen en waarden, en de wensen van de cliënt staan hierbij centraal.

- Neemt verzet van een cliënt tegen een behandeling altijd serieus. Hij zal proberen de achtergrond van dit verzet te achterhalen, bijvoorbeeld angst, oorlogsverleden, levensbeschouwing, (vroegere) opvattingen, normen en waarden, en op grond daarvan pas een besluit nemen.
- Neemt besluiten die het welbevinden van betrokkenen vergroten.

De mentor handelt altijd in het belang van de cliënt.

Daarnaast stelt de gedragscode specifieke eisen aan de houding van de mentor naar zorginstellingen, familie, bewindvoerder, rechter en coördinator van de Regionale Stichting Mentorschap. Alle betrokkenen dienen door de mentor met respect te worden behandeld. Dit houdt o.a. in dat de mentor bereid is om, met respect voor de privacy van de cliënt:

- zijn handelen en keuzes toe te lichten;
- reflecties bij het nemen van besluiten mee te nemen.

Vaardigheden

De vaardigheden die op pagina 4 zijn aangegeven, zijn als volgt uitgewerkt:

- Goed kunnen communiceren
 - Compassie en inlevingsvermogen kunnen tonen
 - Actief kunnen luisteren
 - Leesvaardig zijn
 - Beschikken over mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden
- Initiatief nemen
 - Initiatief nemen als de mentor dat nodig vindt; niet wachten op actie of steun van anderen
 - Proactief zijn: kansen zien, mogelijkheden verkennen en daar actief op inspelen
- Besluit- en handelingsvaardig zijn
 - Doelgericht en resultaatgericht kunnen handelen.
 - Beschikken over planningsvaardigheden.
 - In staat zijn prioriteiten te stellen.

- Goed kunnen samenwerken
 - Vlot en effectief contacten leggen en onderhouden met anderen ten dienste van het uitoefenen van de functie; zich gemakkelijk in allerlei gezelschap begeven.
 - Organisatiesensitiviteit
 - Het beschikken van het vermogen om niet alleen rekening te houden met de formele en hiërarchische lijnen, maar ook een goed gevoel hebben voor onderlinge verhoudingen en gedragingen van mensen in een organisatie.
 - Begrijpen dat er verschillende meningen en belangen zijn en dat machtsfactoren een rol spelen. Weten hoe je met dit alles om moet gaan als je voor de cliënt iets voor elkaar wilt krijgen.
 - Overtuigingskracht: gebruik maken van de juiste stijl en methode om te proberen anderen te overtuigen van een bepaald standpunt en trachten anderen maximaal te beïnvloeden in de gewenste richting.
 - Vasthoudend en flexibel
 - Bij een bepaald actieplan of opvatting blijven, totdat het beoogde doel is bereikt.
 - Indien zich problemen voordoen, de eigen gedragsstijl veranderen teneinde het beoogde doel te bereiken.
 - Onderhandelen
 - Effectief communiceren van eigen standpunten en argumenten en het ontdekken en benoemen van gemeenschappelijke doelen op een wijze die tot overeenstemming en acceptatie bij de betrokken partijen leidt.
 - Tevens in het onderhandelingsproces aandacht hebben voor de effecten op korte, middellange en lange termijn.

Toelichting: een mentor zoekt bij gewenste verbetering van zorg naar samenwerking, uitgaande van het belang van de cliënt. Dit betekent onder andere dat de mentor vasthoudend en flexibel is. Enige onderhandelingsvaardigheid is daarbij vaak gewenst.

- Onafhankelijk en integer zijn
 - Onafhankelijk zijn: een onafhankelijke opstelling hebben.
 - Integer zijn: vasthouden aan algemeen aanvaarde sociale en ethische normen in activiteiten die met het uitoefenen van het mentorschap te maken hebben.

- Grenzen kunnen stellen
 - Een mentor moet zijn grenzen kennen en in acht nemen.

- Zelfreflectie
 - Inzicht hebben in de eigen motivatie, beweegredenen en handelwijze en hierop kunnen reflecteren.
 - Hoofd- en bijzaken redelijkerwijs kunnen onderscheiden.
 - De mogelijkheden en beperkingen van het mentorschap kennen en accepteren.

NB:

Cliënten zijn verschillend, bijvoorbeeld aangaande de situatie waarin ze zich bevinden, de wensen en behoeften en de wilsbekwaamheid terzake vragen die zich aandienen. Eén en ander is ook onderhevig aan verandering in de tijd. De kennis, houding en vaardigheden die de mentor nodig heeft om hiermee goed om te gaan, kunnen heel verschillend zijn en in de tijd veranderen. Er zijn daarom geen strikte vaste normen voor elk van bovenstaande punten. Genoemde punten zijn bedoeld als hulpmiddel voor coördinatoren van de Regionale Stichting Mentorschap om samen met de (kandidaat-)mentor te bespreken of deze geschikt is om mentor te worden of zijn. Vervolgens bespreken de coördinator en (kandidaat-)mentor welke scholing en begeleiding nodig is om het mentorschap goed uit te (gaan of blijven) oefenen.²

² Het project 'Samen goed beslissen' richt zich op ontwikkeling van het vereiste en gewenste profiel op het gebied van vaardigheden (competenties).