

## VISIE 'FAMILIEPARTICIPATIE'

### Netwerk GGZ Kempen

Met deze visietekst willen we duidelijk stellen waar we als netwerk naar streven en aan de hand van welke pijlers we familie een volwaardige plaats in de zorg willen geven. We streven naar een familievriendelijk beleid en reiken hiervoor bijhorende adviezen aan rond het informeren, omgaan met, ondersteunen en (actief) betrekken van familie. In de context van familiebeleid verwijst de term 'familie' naar **alle familieleden en belangrijke naasten die betrokken zijn bij de zorg voor de cliënt**. Dat kunnen partners, (stief)kinderen, broers, zussen, maar ook goede vrienden, een 'buddy', een mentor, een werkgever of vertrouwenspersoon zijn, kortom **de ruime context wordt betrokken**. Deze visie kreeg vorm vanuit verschillende perspectieven, namelijk via; een zelfscan bij GGZ-partners (hulpverlenersperspectief), een ontmoetingsavond voor familie en naasten (familieperspectief), de adviesgroep (cliëntenperspectief) en kreeg daarna verder vorm in de functie-overstijgende werkgroep familie & naasten.

### Participatie

De evolutie in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) naar vermaatschappelijking van zorg en herstelgericht werken, vraagt onherroepelijk participatie van zorggebruikers én hun naastbetrokkenen. Participatie impliceert dat cliënten en naastbetrokkenen als **essentiële partner betrokken worden in de zorg**. Deze partner wordt **gehoord** en krijgt de mogelijkheid een **actieve rol** op te nemen. We streven naar een evenwichtige participatie op de verschillende niveaus (micro, meso, macro) met gedeelde verantwoordelijkheid en een duidelijke roldefiniëring.

### Een herstelgericht zorgmodel en de rol van naastbetrokkenen

**Herstellen** doen mensen primair zelf maar niet alleen (Trimbos-instituut, 2014). **Herstelondersteuning** is de hulp die hij daarbij krijgt en omvat alles wat de cliënt ondersteunt in zijn herstelproces. Zowel begeleiding door professionals als (inter)acties, hoe uniek en veelzijdig ze ook zijn, van familie en naasten en anderen in de maatschappij kunnen herstelondersteunend zijn voor de cliënt (Noolim). **Herstelgericht werken is samenwerken met alle betrokkenen**. Hierbij speelt ook de sociale context een belangrijke rol, waarbij de steun en betrokkenheid van belangrijke naasten essentieel is. De vermaatschappelijking van de zorg brengt een groter deel van de zorg naar de thuissituatie. Herstellen is een manier vinden die voor alle betrokkenen werkbaar is om met de psychische kwetsbaarheid om te gaan. Deze verhoogde betrokkenheid vraagt dan ook om de nodige ondersteuning voor naastbetrokkenen.

**Het uitgangspunt is dat zowel de cliënt als belangrijke naasten dienen geïnformeerd te worden over en betrokken te worden bij beslissingen in de zorg.**

### Informatie en bejegening

Vanuit eender welke hulpverleningsvorm dient er een **automatische reflex (familierflex)** te zijn in het betrekken van iemand uit de brede context van de cliënt. 'Wie is er bezorgd om deze persoon?' Deze naasten wordt van in het begin als **evenwaardige herstelpartner** gezien. Er wordt door de

hulpverlening **proactief contact gelegd** met familie. Indien de cliënt (ev. op een bepaald moment) geen contact of informatiedeling wenst, probeert de hulpverlener dit op latere momenten opnieuw op te nemen of indien nodig andere derden te betrekken (bv. een zus of broer ipv een partner, andere naasten buiten de familie, ...). Men vertrekt vanuit de evidentie dat samenwerken met de context deel uit maakt van het ganse herstelproces. Het wettelijk kader, de rechten van de cliënt, het beroepsheim en de vertrouwensband tussen cliënt en hulpverlener vormen hierbij steeds een essentiële leidraad. Echter sluiten deze bepalingen het informeren over niet-clientgebonden gegevens en het betrekken van naasten niet uit. Zo kan men bijvoorbeeld steeds inzetten op het informeren rond het omgaan met een bepaalde kwetsbaarheid, over de manier van werken, ....

We hechten enorm veel belang aan een goed en warm **onthaal**, hierbij trachten we de cliënt en hun naasten zo goed als mogelijk te informeren, op hun gemak te stellen en het vertrouwen te bevorderen. Cliënt- en familie-ervaringsdeskundigen worden betrokken bij het vormgeven en voorzien van het onthaal. Zij kennen het proces en kunnen hoop bieden aan nieuwe cliënten en hun naasten. Hiervoor wordt voldoende tijd voorzien. Vanaf de intake wordt er informatie gegeven m.b.t. de rol van een **vertrouwenspersoon** en een **vertegenwoordiger** en wordt er samen met de cliënt bekeken wie deze rol het best kan opnemen.

Zowel bij het onthaal als in de loop van de opname of begeleiding is er nood aan **begrijpbare en aangepaste informatie**. Samen met cliënt- en familie-ervaringsdeskundigen wordt bekeken welke informatie best wordt aangeboden en op welk moment. Er wordt open, verstaanbaar en regelmatig geïnformeerd over; de organisatie, de afdeling/dienst, het team, de manier van werken, bestaande procedures, wettelijke regelingen, externe organisaties, behandeling en indien van toepassing de bezoeksregeling. Informatie over ziektebeelden en handvaten om hiermee om te gaan, ook in de thuissituatie, wordt eerder casusgebonden gegeven. Beroepsgeheim is een zeer belangrijk onderdeel van de hulpverlening, maar mag niet als 'dekmantel' gebruikt worden. Daarnaast wordt er goed afgestemd met de cliënt over wat besproken wordt met de familie. Bezorg de naaste(n) de nodige informatie om een goede betrokkenheid te realiseren, en bied hen een duidelijk **aanspreekpunt** om informatie te bekomen, maar ook om noden, inzichten en meningen te delen alsook zelf de nodige ondersteuning te krijgen. Minimaal wordt aangegeven dat er de mogelijkheid is om contact op te nemen en hoe men dit kan doen. Familie moet erkenning krijgen dat ze er zijn als familie. Ook kinderen maken deel uit van het netwerk (kindreflex), zij verdienen een specifieke aanpak met aangepast materiaal.

## Ondersteuning en actief betrekken

Familie wordt **proactief betrokken** vanuit een triade waarin we streven naar een **gelijkwaardig en volwaardig partnerschap** tussen hulpverlener, cliënt en hun naasten. Het actief betrekken van familie is een evidentie binnen Netwerk GGZ Kempen, en wordt gepresenteerd als 'de manier van werken' aan; medewerkers, cliënten en familieleden (incl. kinderen) of naastbetrokkenen. Wanneer dit niet meteen mogelijk is, blijft men het betrekken van familie stimuleren en bespreekbaar maken met de verschillende partijen (zowel cliënt als familie kunnen deze betrokkenheid uit de weg gaan). Familie krijgt ook de nodige ondersteuning in het opnemen van deze actieve rol. De ervaringen en

inzichten waar naastbetrokkenen over beschikken, worden als waardevol gezien voor een goede inschatting van de situatie, het uitwerken van een zorgtraject en opname voorkomend werken. We benadrukken het belang van een goed **zorgplan met duidelijke afspraken** met de verschillende partijen. Deze afspraken rond het al dan niet betrekken van de context moeten **op regelmatige basis herbekeken** en bespreekbaar gemaakt worden, er wordt rekening mee gehouden dat dit in de loop van het traject kan veranderen.

Wanneer we spreken over het actief betrekken van familie, duidt dit zowel op het betrekken **in het zorgtraject** als op het betrekken **in de organisatie van de zorg**. Ook op organisatie- / beleidsniveau wordt familie als volwaardige partner betrokken bij het uittekenen van de zorg van de toekomst. Familie en naasten zijn alom vertegenwoordigd en zijn actief betrokken bij besluitvorming.

Maar zorg gaat ook over zorg voor familie. Zij bieden continuïteit doorheen het traject en nemen een ondersteunende rol op, maar ook zij dienen hierin voldoende ondersteund te worden. Ook dienen zij ondersteund te worden in het geloof in het herstelproces. Een positieve ingesteldheid van familie is van groot belang voor het herstelproces van de cliënt. Ter ondersteuning wordt er gewerkt met een **familievertrouwenspersoon** voor familieleden, onafhankelijk van de afdeling en begeleiding. Deze vertrouwenspersoon luistert mee vanuit het familieperspectief, maar geeft ook informatie of verwijst door naar externe familie-organisaties waar men steun en begrip kan vinden.

Verder ondersteunen medewerkers elkaar door het delen van goede praktijken rond het betrekken van familie in de zorg! Deze uitwisseling wordt op netwerkniveau gefaciliteerd.

Elke partnerorganisatie vertaalt deze visie naar een eigen familiebeleid. Een familiebeleid wordt uitgewerkt op maat van de organisatie en i.s.m. familie en naasten.

## Adviezen

- Faciliteer afstemming en uitwisseling tussen diensten en over organisaties heen.
- Informeer rond de principes en formele regeling i.v.m. [vertrouwenspersonen en vertegenwoordigers](#).
- Standaardiseer algemene informatie (organisatie, manier van werken, team, behandeling, ...).
- Betrek familie (incl. kinderen) proactief vanaf het intake-moment.
- Voorzie materiaal om kinderen op een verstaanbare manier de nodige toelichting te geven.
- Zet in op bekendmaking waar familie (externe) ondersteuning kan vinden (Ontmoetingsavonden Netwerk GGZ Kempen, Similes, inloophuis, ...).
- Plan op regelmatige basis een 'trialoog'- gesprek/momenten in om met de verschillende partijen (cliënt, hulpverlening en familie) samen te zitten.
- Stel van bij aanvang een goed zorgplan op met de nodige afspraken en herevalueer regelmatig. Stel als hulpmiddel een maximumperiode in om opnieuw contact op te nemen met familie.
- Investeer voldoende tijd in het eerste contact. Het inzetten van ervaringsdeskundigen (cliënten en familieleden) bij het *onthaal* kan hierbij geruststellen. Zij kennen het proces, en kunnen hoop bieden aan nieuwe cliënten en families. Zij kunnen ook voldoende tijd uittrekken om de mensen wegwijs te maken.
- Infomateriaal, brochures en affiches, worden best zo begrijpelijk mogelijk opgesteld. Denk er bij de redactie aan dat het in momenten van crisis doorgaans niet evident is om info op te nemen. Voorzie materiaal dat zij achteraf mee naar huis kunnen nemen. Belangrijk hierbij is dat het een EN-EN verhaal is, ook aanvullende mondelinge communicatie zodat er ruimte is om hierover in gesprek te gaan/vragen te stellen. Bekijk met voorkeur i.s.m. cliënt- en familie-ervaringsdeskundigen welke informatie en op welk moment deze best wordt aangeboden.
- Kom tot interne afspraken over wat gedeeld kan worden in noodsituaties, ondanks ontbrekende toestemming.
- Bouw op regelmatige basis feedbackmomenten in. Voorzie bijvoorbeeld halfjaarlijks een tevredenheidsmeting voor familie.

## ONDERSTEUNEND MATERIAAL

**Instrumenten of methodieken die ondersteunend kunnen zijn bij een overleg tussen cliënt, familie en hulpverlener (trialoog):**

- [De samenspraakfiche](#)
- [De gespreksdriehoek](#)
- [Open dialogue](#)