

# Familie- en naastenbeleid

## Krachtig en proactief betrekken van naasten om herstel te bevorderen

*Implementeren van naastenbeleid vraagt aan bestuurders en beleidsmakers om helder beleid te formuleren en daar vervolgens achter te staan. Daarnaast zijn er stappen en vaardigheden nodig om dit beleid vorm te geven in de praktijk. Op deze werkkaart vindt men houvast om beleid te formuleren en antwoord te vinden op de vertaling van naastenbeleid naar de praktijk. Daarbij gaat het om samenwerking, maar ook om de behoefte aan ondersteuning van de patiënt en zijn of haar naasten.*

### Visie

Als iemand psychische problemen heeft en patiënt wordt in ggz ontstaat er een relatie tussen patiënt en hulpverlener(s). Idealiter ontstaat triadisch werken: een samenwerking tussen patiënt, naasten en hulpverlener(s), zie ook *werkkaart triadisch werken*. Naasten kunnen een belangrijke rol spelen bij het ontstaan, in stand houden, begrijpen en oplossen van de psychische problemen van een patiënt. Als je naasten betreft, neemt de tevredenheid van patiënt, naaste en hulpverlener toe. 'Herstellen doe je niet alleen', maar met jouw hulpverlener én de door jou zelf uitgekozen naasten. Het is van belang dat ggz-aanbieders een visie opstellen en uitdragen over het betrekken van naasten en triadisch werken.

### Voorwaarden voor triadisch werken

In de triade staat het partnerschap tussen patiënt, naasten en hulpverlener centraal, met het oog op het herstelproces van de patiënt. Op instellingsniveau gaat het om een partnerschap tussen de familieraad, cliëntenraad en de Raad van Bestuur. Dit partnerschap heeft als doel goed naastenbeleid op te zetten en/of te waarborgen als integraal onderdeel van het kwaliteitsbeleid.

Naastenbeleid heeft betrekking op de relatie tussen de ggz-aanbieder en de naasten. Hiermee wordt vastgelegd onder welke voorwaarden het triadisch werken wordt vormgegeven, teneinde het herstelproces te verbeteren. Maar ook hoe de ggz-aanbieder de naasten ondersteuning kan bieden en/of wanneer ze naasten verwijst naar andere organisaties voor ondersteuning.

De zorgstandaard Naasten ligt aan basis van het naastenbeleid. Daarom is het goed de volgende zaken te hebben geregeld:

\*sommige tips gaan alleen over instellingen en zijn minder geschikt voor vrijgevestigde aanbieders.

#### → **Naastbetrokkenen- of familieraad (NFR)**

De NFR voert regelmatig overleg met de Raad van Bestuur en de patiëntenraad en geeft gevraagd en ongevraagd advies over zaken die familie, naasten en patiënten aangaan. Bevoegdheden zijn vastgelegd in een overeenkomst met de Raad van Bestuur van de instelling. De NFR behartigt gemeenschappelijke belangen van naasten en heeft een vergelijkbare positie als de cliëntenraad.

#### → **Familievertrouwenspersoon (FVP)**

De FVP is een wettelijk verplichte onafhankelijke functie binnen de ggz. De FVP is in dienst bij Familievertrouwenspersonen en kan via die organisatie worden ingehuurd. De familievertrouwenspersoon biedt een luisterend oor aan naasten, ondersteunt hen in het contact met de hulpverlener of instelling en helpt als naasten klachten hebben.

#### → **Familieervaringsdeskundige (FED)**

De FED heeft zelf ervaringen van ontwrichting en herstel opgedaan in contact met een naaste die psychische problemen heeft (gehad). De FED heeft geleerd om:

- Deze ervaringen in te zetten bij het herstelproces van andere naaste(n) zonder dat proces inhoudelijk te sturen.
- Met deze ervaringen bij te dragen aan een betere, herstelondersteunende zorg voor patiënten en naasten.

In dit visiedocument is meer informatie te vinden over de FED.

#### → **Klachtenregeling voor familie/naasten**

Voor patiënten is het klachtenrecht vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor naasten is er geen mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen bij een zorgaanbieder over de bejegening van naasten zelf.

Zorgaanbieders zetten met goed naastenbeleid en de inzet van de FVP en FED in op het voorkomen van klachten van naasten, net zoals ze dat bij patiënten doen. Om beleid te formuleren over hoe om te gaan met klachten van naasten kan men het Handboek Familiebeleid gebruiken, hoofdstuk 2.5.

→ **Evaluatie naastbetrokkenheid**

Het is goed om de naastbetrokkenheid in de praktijk en daarmee het naastenbeleid regelmatig te evalueren. Waar nodig kan op organisatie-, beleids- of behandelniveau zaken worden aangepast. Onderzoek regelmatig hoe naasten de samenwerking en ondersteuning ervaren. Voorbeelden hiervan zijn op te vragen bij de Kamer Familie- en Naastenraden (FNR).

→ **Sociale kaart**

Bied een actueel overzicht aan van ondersteuning voor naasten binnen de regio. Dit geeft naasten de mogelijkheid om hun eigen herstelproces in te richten. Via **\*Link naar handvatten voor de naaste** kan men zien wat mogelijk is en deze invullen voor de eigen regio.

**Handvatten voor de naaste**

Waar of bij wie kun jij als naaste terecht?



**Naastenbeleid en dan?**

Het geven van handen en voeten aan naastenbeleid zorgt voor de basis van het daadwerkelijk betrekken van naasten. Dit kan door middel van:

→ **Scholing**

Implementatie van naastenbeleid vraagt om bewustwording. Veel hulpverleners zijn nog onbekend met naastenbeleid. Ze worstelen met thema's (zoals privacy) en hebben behoefte om vaardigheden te leren in het triadisch werken. Het op maat aanbieden van een scholing aan (teams van) hulpverleners kan voldoende houvast geven. Om het geleerde te laten beklijven is het thema opnemen in de intervisie belangrijk.

→ **Zorgstappen-zorgprocessen**

Geef een hulpverlener houvast om naasten te betrekken en te ondersteunen door de diverse zorgstappen vast te leggen in het Electronisch Patiënten Dossier (EPD). Op deze wijze heeft de naaste al een eigen plaats gekregen in het zorgproces. Betrek naasten bij de intake, bij het bespreken en opstellen van het behandelplan, bij evaluatiemomenten en andere belangrijke veranderingen (zoals overgangsmomenten). Afspraken hierover worden op een duidelijke en overzichtelijke plek in het dossier vastgelegd.

**Belangrijke links**

- Zie ook de [zorgstandaard Naasten](#) op [ggzstandaarden.nl](http://ggzstandaarden.nl). Op het [tabblad 'aan de slag'](#) zijn diverse werkkaarten te vinden, waaronder 'ondersteunen en samenwerken naasten', 'privacy' en 'triadisch werken'.
- Ggz-Ecademy: Module het betrekken van naasten: HVO Querido
- Training voor teams en train de trainers; [www.naastenbetrokken.nl](http://www.naastenbetrokken.nl)
- MIND: [trajecten naar familieminded sterren](#)
- [www.bordenstift.nl/hvoqueridonaastenbeleid](http://www.bordenstift.nl/hvoqueridonaastenbeleid)

**Goede voorbeelden**

- Klinische setting: Kastanjehof GGZ Centraal
- Klinisch en ambulante: ABC Altrecht
- Ambulant en woonprojecten: Zeeuwse gronden
- Woonproject Samen Sterk Wonen West en Oost, HVO Querido