

## Inspiratienota Betrekken van naasten in de zorg

*Opgemaakt door Themagroep Kwadraat 'inschakelen van familie en naasten'*

### Inleiding

In de geestelijke gezondheidszorg spelen naasten<sup>1</sup> een belangrijke rol in het herstel en welzijn van cliënten. Zij maken deel uit van het dagelijks leven van cliënten en zijn vandaaruit cruciale partners. Het betrekken van familieleden en andere belangrijke personen in het leven van de zorggebruiker kan de effectiviteit van behandelingen dan ook aanzienlijk vergroten. Deze inspiratienota biedt een leidraad om binnen de organisatie het betrekken van naasten bespreekbaar te maken en te betrekken in het werken met cliënten. Dit kan op verschillende manieren en op verschillende niveaus. Ons netwerk bestaat uit tal van verschillende organisaties en netwerkpartners die elk hun opdracht hebben binnen het zorglandschap.

Met deze nota willen we organisaties en partners binnen Kwadraat inspireren om een familie-reflex te maken, waarbij ingezet kan worden op de verschillende niveaus van bejegening, ondersteuning, informatie en participatie waar mogelijk.



### Triade als uitgangspunt



We vertrekken vanuit de triade; dit houdt in dat er overleg is tussen cliënt, naaste en hulpverlener. Elk lid van de triade heeft zijn eigen rol, maar het is cruciaal dat de betrokkenheid van naasten als volwaardige partner wordt erkend. Het is de opdracht van hulpverleners om in te zetten op de dialoog (= de samspraak tussen cliënt, naaste en hulpverlener). Betrek het naastenperspectief in gesprekken met de cliënt, zelfs als de naasten niet fysiek aanwezig zijn. Met dit document willen we alle zorgorganisaties inspireren tot het maken van de familiereflex door in te zetten op bejegening, ondersteuning, informatie en participatie.

### Familie zien

Een open en presente basishouding is essentieel in het werken met naasten. Dit betekent onder meer dat zorgverleners weten wie de naasten zijn en welke rol zij opnemen. Het onthalen van naasten moet warm en uitnodigend zijn. Dit omvat het tonen van respect, empathie en begrip voor de situatie van zowel de zorggebruiker als de betrokken naasten. Het is van belang dat hulpverleners zich bewust zijn van hun eigen houding en deze afstemmen op de behoeften van cliënten en naasten. Een positieve en respectvolle benadering helpt om vertrouwen op te bouwen en bevordert een open communicatie tussen alle betrokken partijen.

### Vriendelijk bejegenen

Een vriendelijke en respectvolle benadering is de basis van de interacties met zowel cliënten als hun naasten. Dit betekent dat hulpverleners hen uitnodigen voor gesprekken en hen aanmoedigen om hun perspectieven, zorgen en ervaringen te delen. Hierbij is het belangrijk het tempo en de behoeften van de naasten te respecteren. Dit bevordert niet alleen het vertrouwen, maar ook de samenwerking tussen zorgverleners, cliënten en hun families

### Informereren

Hulpverleners dienen duidelijk uit te leggen waarom de betrokkenheid van naasten zo belangrijk is voor het zorgproces. Dit draagt bij aan de bereidheid van de naasten om actief deel te nemen en helpt hen om hun rol beter te begrijpen. Zorg voor communicatie in klare en begrijpelijke taal. Dit houdt in dat informatie over de algemene werking van de dienst steeds toegankelijk is voor familieleden. Wanneer de cliënt toestemming geeft kan informatie over het individuele traject met de naaste gedeeld worden. Maak duidelijk hoe en wanneer familieleden betrokken kunnen worden, zonder dat beroepsgeheimen een obstakel vormen. Het beroepsgeheim mag geen reden zijn om de samenwerking met naasten te vermijden, maar moet eerder als een leidraad worden gezien waarbinnen effectieve communicatie kan plaatsvinden. Respecteer de voorkeuren en grenzen van zowel de zorggebruiker als de naaste. Dit houdt in dat hun wensen en behoeftes centraal staan, waarbij veiligheid en comfort voorop staan.

Uiteraard is het ook belangrijk om naasten door te verwijzen naar de juiste ondersteuning voor zichzelf op gebied van zelfzorg, psychosociaal welzijn, uitwisseling onder lotgenoten en de meerwaarde van Similes.

## Ondersteunen

Het ondersteunen van naasten is van groot belang. Dit houdt in dat hulpverleners ook aandacht hebben voor de behoeften van naasten. De hulpverlener maakt proactief ruimte voor het verhaal, de bezorgdheid en de vragen van de naasten met respect voor de privacy van de cliënt. De hulpverlening kan naasten doorverwijzen naar ondersteunende organisaties of contacten aanbieden met andere naasten in vergelijkbare situaties. Het is een belangrijke taak van de hulpverlening om naasten in hun kracht te zetten. Specifieke aandacht voor kinderen en jongeren is noodzakelijk. Hulpverleners dienen manieren te vinden om hen actief te betrekken, rekening houdend met hun unieke perspectieven en behoeften in de context van de familie- en zorgsituatie. Als er een KOPP-groep (Kinderen van Ouders met Psychische Problemen) in de buurt van de kinderen en jongeren is, kan hiernaar verwezen worden.

## Betrekken in het zorgtraject

Het actief betrekken van naasten in het zorgproces is noodzakelijk. Naasten zijn waardevolle partners in het zorgtraject. Door hen te betrekken, kunnen hulpverleners een meer gepersonaliseerde en effectieve zorgaanpak ontwikkelen die aansluit bij de behoeften van de cliënt en zijn of haar omgeving. Door naasten mee te nemen in het zorgproces, kunnen zij mee evolueren in de stappen die gezet worden door de cliënt. Hierbij gaat voldoende aandacht naar de mogelijkheden en dynamiek van de context. In dialoog werken is maatwerk met oog voor de noden en wensen van cliënten en naastbetrokkenen en wordt zoveel als mogelijk nagestreefd.

Introduceer een luik 'naasten' in elk cliëntendossier. Dit biedt ruimte voor het documenteren van de rol van de naaste en hun betrokkenheid in het zorgproces, zodat iedereen die bij de zorg is betrokken inzicht heeft in de gezinsdynamiek.

Het is de opdracht van hulpverleners om de cliënt blijvend te stimuleren om de naaste te betrekken. Hiervoor zijn tal van mogelijkheden, zoals het werken met contextgesprekken, betrekken van naasten bij het opmaken van crisis- of signaleringsplan, het opmaken van dag- of weekendplanning, het samen opmaken van sociogram of netwerkkaart.

Voorzie ook binnen de organisatie materialen en middelen die toegespitst zijn op de behoeften van kinderen. Creëer een kindvriendelijke omgeving waarin kinderen van ouders met een psychische kwetsbaarheid goed kunnen worden ondersteund, zodat ook deze kwetsbare groep gezien en gehoord wordt.

## Betrekken in de organisatie van de zorg

De stem van naasten moet worden gehoord in de organisatie van de zorg. Hun ervaringen en inzichten zijn van onschatbare waarde voor de hulpverlening. Het registreren van gegevens van naasten is essentieel voor een effectieve samenwerking. Dit helpt om hun rol en betrokkenheid in het zorgproces inzichtelijk te maken en vergemakkelijkt de communicatie.

We streven naar voldoende familievertegenwoordiging van naasten bij iedere partner en in ieder beleidsoverleg van het netwerk. Partners gaan mee actief op zoek naar een familie-ervaringsdeskundigen. Partners en netwerk geven familie-ervaringsdeskundigen de nodige faciliteiten en ondersteuning om hun taak te vervullen. Op partnerniveau streven we ernaar dat de familiebetrokkenheid een vast thema wordt binnen het teamoverleg en dat het familiebeleid

de nodige aandacht krijgt in het kernbeleid. Partners engageren zich om regelmatig bijscholingen te organiseren zodat de teams hun vaardigheden in het omgaan met familieleden kunnen vergroten.

Het betrekken van naasten kan ook door hen te informeren over het bestaan van en beroep kunnen doen op een ombudspersoon, resp. -dienst. Het voorzien van een evaluatiegesprek of -formulier behoort ook tot de mogelijkheden en kan een bijdrage leveren in de kwaliteit van zorg.

## Conclusie

Het werken met naasten in de geestelijke gezondheidszorg is een onmisbaar onderdeel van een effectieve zorgverlening. Door een juiste basishouding te hanteren en de bovenstaande aanbevelingen consequent toe te passen, kunnen hulpverleners, cliënten en naasten een waardevolle samenwerking tot stand brengen. Dit zal niet alleen de kwaliteit van de zorg verhogen, maar ook bijdragen aan het welzijn van zowel de zorggebruiker als hun naasten. Laten we samen bouwen aan een ondersteunende en inclusieve zorgomgeving waarin iedereen zich gehoord en gesteund voelt.



## Samenvattend: Werken met familie is ...

