

Betrokken omgeving

Over het convenant tussen GGzE
en familie- en cliëntenorganisaties
rondom de betrokkenheid van naasten



GGzE heeft met familie- en cliëntenorganisaties een convenant gesloten over de positie van naastbetrokkenen in de behandeling van de cliënt. Dit convenant is gebaseerd op de landelijke modelregeling 'Relatie ggz-instelling – naastbetrokkenen'. Het convenant geeft richtlijnen voor de bejegening van en de communicatie met familie, partners of vrienden. Het sluit aan op de geldende wet- en regelgeving. Deze brochure is een samenvatting van het convenant.

Wie zijn de naastbetrokkenen?

'Naastbetrokkenen' betekent: iedereen die een directe relatie met de cliënt heeft. Dat kan een familielid zijn of een partner, maar ook een goede vriend of vriendin. Of iemand die zich om een andere reden bij de cliënt betrokken voelt.

Waar draait het convenant om?

Familie, partners en vrienden zijn vaak betrokken bij de zorg voor en de begeleiding van cliënten in de geestelijke gezondheidszorg. Soms hebben ze zelf steun nodig, vaak kunnen ze hun naaste steunen. Ze maken immers deel uit van de sociale omgeving waarin de cliënt leeft. Hun inbreng kan een positieve invloed hebben op het herstelproces.

Kortom: GGzE onderkent en erkent de belangrijke positie van naastbetrokkenen in de hulpverlening aan de cliënt. Duidelijke afspraken en goede communicatie tussen cliënt, naastbetrokkenen en GGzE dragen bij aan de kwaliteit van zorg. Het convenant 'Betrokken omgeving' beschrijft het beleid dat de instelling voert met betrekking tot het bejegenen en informeren van de naastbetrokkenen. Ze spant zich actief in om de verhoudingen in de triade cliënt – naastbetrokkene – hulpverlener goed

te houden, te verbeteren of te herstellen.

Waarom is het convenant nodig?

Doorgaans gaat het goed met het betrekken van familie, partners en vrienden bij de behandeling van de cliënt. Maar niet altijd. Bijvoorbeeld als de cliënt niet wil dat zijn naasten worden betrokken bij zijn behandeling en zijn naasten wel betrokken willen worden.

Omdat het heel belangrijk is dat duidelijk is wie wanneer waar recht op heeft, heeft GGzE dat samen met familie- en cliëntenorganisaties vastgelegd. Zodat we allemaal weten waar we aan toe zijn.

Bas

Thuis liep het met Bas (18 jaar) fors uit de hand. Zijn ouders riepen de hulp in van GGzE en waren blij toen de crisisdienst bij hen thuis kwam. De sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV) en de psychiater vonden het nodig dat Bas werd opgenomen. Bas zag dat helemaal niet zitten. Uiteindelijk is hij gedwongen opgenomen, daarvan geeft hij zijn ouders de schuld. De moeder van Bas heeft het er heel moeilijk mee. Ze moet voortdurend huilen. Bas z'n vader raakt daardoor fors geïrriteerd. Moeder beseft dat zij misschien samen ook hulp nodig hebben. Het is immers niet niks als je puberende zoon is opgenomen. Ze belt naar de afdeling waar Bas is opgenomen en vraagt of ze een afspraak kan maken met de psychiater om haar verhaal te vertellen.



HET BELEID IN EEN NOTENDOP

Bejegenen

Betrokkenheid

GGzE gaat respectvol, serieus en zorgvuldig om met naastbetrokkenen en met hun vragen over de zorg voor de cliënt. Bij belangrijke beslissingen bijvoorbeeld in het geval van opname van de cliënt, stelt GGzE ze op de hoogte. Bij voorkeur doet de cliënt dat zelf. Dat geldt ook voor afspraken rond de behandeling die gevolgen hebben voor de naastbetrokkenen. Wanneer naasten direct betrokken zijn bij de zorg, zijn ze ook partij in het maken van afspraken. Denk aan (weekend)verlof, time-outperiodes of ontslag.

Contact

Als het even kan, vraagt een cliënt iemand uit de kring van naastbetrokkenen als contactpersoon. Heeft de cliënt geen contact (meer) met de naastbetrokkenen, dan polst de hulpverlener bij de cliënt hoe dat komt. Denkt de hulpverlener dat het contact goed is voor de behandeling, dan zal hij proberen het contact te hernieuwen.

Steun

Als naastbetrokkenen een rol spelen bij de ondersteuning van een cliënt, kunnen zij rekenen op ondersteuning van GGzE. Bijvoorbeeld hoe een naastbetrokkene kan omgaan met het gedrag van een cliënt, contact leggen met lotgenoten via familieorganisaties, etc.



Informereren

Autonomie

Voor familie, partner en vrienden is het belangrijk dat zij informatie krijgen over de situatie van de cliënt. Zeker als ze een rol spelen in de ondersteuning. Ze hebben een vast contactpersoon of kunnen terecht bij een algemeen informatiepunt. Maar het belang van goede informatie voor naastbetrokkenen gaat nooit boven de autonomie en het recht op zelfbeschikking van de cliënt. Alleen als hij wil dat de naasten worden betrokken en geïnformeerd, gebeurt dat. Wil hij dat niet, ook niet na overleg, dan krijgt de naastbetrokkene geen persoonlijke informatie. In dergelijke gevallen verstrekt GGzE algemene informatie.

Contact

De hulpverlener maakt geregeld afspraken met de cliënt over wie waarover wordt geïnformeerd. Dat is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. De afspraken maken deel uit van het behandelplan. De cliënt onderhoudt zélf contact met naastbetrokkenen. De hulpverlener stimuleert de cliënt om dit te doen en geeft, waar nodig, ondersteuning.

Consequenties

Soms wil een cliënt niet dat zijn naasten informatie krijgen of worden betrokken. Als de hulpverlener dat wel in het belang van de zorg vindt, zal hij de cliënt daarvan proberen te overtuigen. Lukt dat niet, dan kan dit consequenties hebben voor de zorg en behandeling.

Jeanette

Jeanette is al langere tijd in behandeling bij GGzE. Regelmatig heeft ze een gesprek met haar psychotherapeut. Haar man John maakt zich de laatste dagen ernstige zorgen over zijn vrouw. Ze trekt zich terug, komt nauwelijks buiten de deur en weigert nu zelfs te eten. John heeft deze situatie eerder meegemaakt. Toen liep het uit op een opname. Hij zou dat deze keer graag willen voorkomen. Hij belt haar behandelaar bij GGzE en vraagt of ze op korte termijn samen over de situatie kunnen praten.

Persoonsgebonden informatie

(Mag niet zonder toestemming van de cliënt worden verstrekt)

Onder meer: diagnose, behandel-doelen, behandeling, medicatie.

Niet-persoonsgebonden informatie

(Mag zonder toestemming van de cliënt worden verstrekt)

Onder meer: het zorg- en behandel-aanbod van GGzE en andere instellingen, procedures, de rechtspositie van familieleden, informatie over ondersteuningsgroepen voor familieleden*, algemene regelingen van de instelling rond privacy, klachten en dossiervorming.

**via afdeling Preventie van GGzE*

GGzE biedt zorg aan mensen met (ernstige) psychosociale en psychiatrische problematiek. Cliënten kunnen gebruik maken van een breed spectrum aan behandel- en begeleidings-mogelijkheden, variërend van acute en kortdurende hulp tot langdurige, specialistische en forensische zorg. De organisatie beschikt over ambulante, klinische en specialistische

Algemene informatie

Voor algemene vragen kunt u terecht bij het secretariaat Raad van Bestuur van GGzE, T (040) 297 05 00. U wordt dan doorverwezen. Tevens kunt u hier het complete document van het convenant 'Betrokken omgeving' opvragen.

Mocht u klachten hebben als naast-betrokkene, bespreek dit dan eerst met de hulpverlener van GGzE. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van GGzE. U kunt de folder 'U heeft een klacht' opvragen bij de Klachtencommissie, T (040) 297 04 96.

Participerende organisaties

- Ypsilon, afdeling Eindhoven en de Kempen
- Labyrint Eindhoven e.o.
- Werkgroep In Perspectief Zuidoost Brabant
- Nederlandse vereniging voor Autisme
- Regionaal Patiënten Consumenten Platform Zuid Oost Brabant
- Regionale Federatie van Ouderverenigingen
- Centrale Cliëntenraad GGzE
- Cliëntenbelangenbureau GGzE
- Stichting Zelfhulp Netwerk Zuidoost Brabant
- GGzE (Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en de Kempen)

voorzieningen en over verscheidene vormen voor beschermd wonen.

GGzE heeft tevens een preventieve en dienstverlenende taak en is een erkende praktijk-instelling voor een aantal specialistische opleidingen.

GGzE

Bezoekadres

Locatie De Grote Beek
Boschdijk 771
5626 AB Eindhoven
T (040) 297 01 70
F (040) 297 01 99
E ggze@ggze.nl
I www.ggze.nl

Postadres

Postbus 909
5600 AX Eindhoven

Stichting Geïntegreerde Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en de Kempen
(GGzE).

Publicatiedatum: maart 2008

BL-013



GGzE is een HKZ-gecertificeerde organisatie. Dit keurmerk voor de zorg staat voor gegarandeerde kwaliteit.