

## **Uw naaste, onze zorg**

### **Visie, richtlijnen en beleid voor familie Parnassia Groep**

#### **Inleiding**

Een psychiatrische kwetsbaarheid of een verslaving is niet alleen voor de cliënt, maar ook voor de (directe) familie<sup>1</sup> ingrijpend. Parnassia Groep informeert de familie over en betreft familie daarom zo goed als mogelijk bij de behandeling of begeleiding. Wij streven naar een respectvolle en effectieve samenwerking en een duurzame relatie tussen de cliënt, de familie en de professionals. Hiermee willen we de kwaliteit van leven verbeteren en het proces naar herstel voor onze cliënten versnellen.

#### **Visie**

Parnassia Groep, de familie en de cliënten hebben elkaar nodig. Familie is vaak betrokken bij de zorg en begeleiding van cliënten in de geestelijke gezondheidszorg. Zij vormen een deel van de sociale omgeving van een cliënt. Zorg en begeleiding worden bij voorkeur aangeboden in deze sociale omgeving. Soms wordt familie ingeschakeld bij de zorgverlening, soms hebben zij zelf steun nodig.

Parnassia Groep richt zich op het in balans brengen en houden van iemands (dagelijks) leven middels diagnostiek, behandeling en/of begeleiding. Dat kan alleen met aandacht voor de familie, achtergrond, cultuur en leefomgeving van cliënten, rekening houdend met de autonomie van de cliënten.

Parnassia Groep wil de familie met aandacht en zorgvuldigheid bejegenen, informeren over de behandeling en/of begeleiding, hen betrekken bij de zorg voor hun naaste en hen ondersteunen in hun zorgtaken. Parnassia Groep wil dat gastvrij, respectvol, met oog voor de culturele achtergrond, aandachtig en met zorg doen. Het karakter van deze betrokkenheid is samenwerking gericht op het herstel van de cliënt.

Parnassia Groep wil, volgens de landelijke richtlijnen, familie medezeggenschap geven en een goed klachtrecht faciliteren.

#### **Doel**

Het doel van het familiebeleid is dat familie wordt geïnformeerd over de behandeling en/of begeleiding en zij daarbij zo betrokken en ondersteund worden dat er een respectvolle en effectieve samenwerking en een duurzame relatie ontstaat tussen de cliënt, de familie en de professionals. Op deze wijze wil Parnassia Groep een stabiele situatie voor de cliënt en familie realiseren. Dit helpt de professionals van Parnassia Groep om de meest optimale zorg te bieden en daarmee het herstel van de cliënt te bevorderen en de kwaliteit van leven van cliënten te verbeteren. Daarnaast wil Parnassia Groep familie medezeggenschap geven in het vormgeven en implementeren van familiebeleid en een goed klachtrecht.

#### **Richtlijnen familiebeleid**

Beleid betreffende familie begint met goede informatievoorziening aan familie. Maar familie is op hun beurt ook een informatiebron voor de professional. Het benutten daarvan legt de basis voor een vruchtbare samenwerkingsrelatie, gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van de cliënt. En waar nodig ook gericht op het ondersteunen van de familieleden zelf, in de rol die zij naar de cliënt vervullen.

De visie, richtlijnen en het protocol zijn/worden bij de zorgbedrijven en afdelingen van Parnassia Groep ingevoerd, met maatwerk voor de zorgcontext van het zorgbedrijf. In de volgende richtlijnen wordt de visie concreter uitgewerkt. Hierin staat hoe professionals van Parnassia Groep en familie elkaar informeren, met elkaar omgaan en hoe de familie betrokken wordt bij de behandeling of begeleiding. Deze richtlijnen zijn/worden in een protocol familiebeleid per regio/zorgbedrijf nader uitgewerkt. In dit protocol wordt uiteengezet wat er in welk proces, hoe en wanneer wordt uitgevoerd.

---

<sup>1</sup> Met familie bedoelen wij in dit document eenieder die een directe relatie met de cliënt heeft; dus alle naastbetrokkenen. Dit kan familie zijn maar ook vrienden, vrijwilligers of iemand die zich om andere redenen bij de cliënt betrokken voelt.

Het komt voor dat een cliënt (tijdelijk) geen contact wenst met de familie: ook dan heeft de familie recht op informatie. Als de cliënt (tijdelijk) geen contact wenst, hebben de professionals een inspanningsverplichting om het contact tussen familie en cliënt zodanig te herstellen dat familie geïnformeerd en betrokken blijft of wordt.

De richtlijnen familiebeleid worden uitgewerkt aan de hand van vier pijlers:

1. Cliënt
2. Bejegening van familie
3. Medezeggenschap
4. Klachtenregeling

### 1. Cliënt

Bij de hulpverlening en begeleiding van de individuele cliënt wordt de familie geïnformeerd, betrokken en/of ondersteund.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- De samenwerking tussen cliënt, familie en professionals wordt als vanzelfsprekend gezien door de professionals. Uiteraard gebeurt dit in samenwerking met de cliënt, met behoud van autonomie en privacy. Wanneer een cliënt niet wil dat familie betrokken wordt bij de behandeling of begeleiding om bijzondere redenen, wordt dit gerespecteerd. Familie krijgt dan niet persoonsgebonden informatie en ondersteuning. Autonomie en privacy van de cliënt is leidend bij familiebetrokkenheid. In uitzonderingsgevallen kan de familie betrokken worden bij de behandeling ook als cliënt dat weigert, bijvoorbeeld als er aanwijzingen zijn dat de cliënt niet wilsbekwaam is ten aanzien van zijn weigering. Wilsbekwaam betekent dat cliënt niet in staat is de consequenties van zijn weigering te overzien vanwege zijn psychische problemen. Bijvoorbeeld omdat cliënt opeens de hele familie wantrouwt onder invloed van het ziektebeeld terwijl er altijd een goede band is geweest. De arts schat de wilsbekwaamheid in. Er zal dan een afweging worden gemaakt welke informatie relevant is om op dat moment te delen. Behoud van vertrouwen van cliënt speelt een belangrijke rol in deze afweging maar ook de samenwerking met de familie.
- Vanaf het begin van de behandeling wordt naar de cliënt gecommuniceerd dat het betrekken van familie hoort bij een goede behandeling en een standaardprocedure is van Parnassia Groep. Met de cliënt wordt besproken welke rol de familie kan hebben in de behandeling of begeleiding en wat wenselijk is voor en vanuit de cliënt. Wanneer de cliënt onverhoopt geen rol voor de familie wenst in de behandeling of begeleiding, heeft Parnassia Groep hier respect voor. Echter, Parnassia Groep neemt de zorg- en inspanningsverplichting naar familie en cliënt, om het triadisch werken zover als mogelijk toch te kunnen toepassen, zeer serieus. Tevens kan familie ondersteund worden in hun zorgtaken zonder dat er informatie wordt gegeven over de inhoud van de behandeling van de cliënt.
- Vastgesteld wordt wie de contactpersoon is voor de familie en zo ook voor de professionals.
- Bij de start van een behandeling wordt familie wanneer mogelijk direct, dan wel zo snel mogelijk geïnformeerd (daar waar het een opname betreft in ieder geval binnen 24 uur), mits dit anders omschreven en onderbouwd is binnen een (onderdeel van) zorgbedrijf van Parnassia Groep.
- Bij de start van de behandeling ambulant wordt bij de uitnodiging voor de intake benoemd dat de cliënt zich laat vergezellen door familie.
- De professional heeft een inspanningsverplichting om te investeren in het contact tussen de cliënt en zijn/haar familie. Wanneer er geen contact is, betekent dit te achterhalen wat de reden of oorzaak hiervan is en waar wenselijk het contact proberen te herstellen.
- Internet en andere hulpmiddelen geven een transparante weergave van de visie en het familiebeleid van Parnassia Groep.
- Parnassia Groep heeft als speerpunt netwerkzorg voor alle doelgroepen met complexe zorgvragen. Hulpverleners uit de GGZ / het medisch domein en professionals uit het sociale domein vormen een cirkel (netwerk op microniveau) om de cliënt en zijn betrokkenen heen. De cliënt bepaalt samen met familie en behandelaar wie in het netwerk op welk moment het meest geschikt is om de benodigde zorg of ondersteuning te bieden. Zo voert dus de cliënt zo veel mogelijk de regie over de behandeling.
- Parnassia Groep beschouwt ervaringsdeskundigheid als een onmisbaar onderdeel van herstelgerichte zorg; dit geldt niet alleen voor cliënt-ervaringsdeskundigheid maar ook voor familie-ervaringsdeskundigheid. Een familie-ervaringsdeskundige kan ondersteuning bieden bij het herstelproces van familie en kan professionals coachen in hun taak familie te betrekken en zorgdragen voor voldoende zorg en aandacht voor de familie zelf en het herstel van diens netwerk. Daarnaast kan een familie-ervaringsdeskundige een bijdrage leveren aan het ontwikkelen en uitvoeren van het familiebeleid.

## 2. Bejegening

De familie wordt respectvol en gastvrij bejegend, zodat er een betrouwbare omgang is tussen de cliënt, familie en professionals. Het contact van familie naar professionals is toegankelijk en bereikbaar.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- Aan de familie wordt altijd de volgende informatie verstrekt:
  - de algemene gang van zaken bij Parnassia Groep en het desbetreffende zorgbedrijf;
  - over de kliniek of afdeling waar de cliënt verblijft en/of zorg ontvangt;
  - ziekte en behandeling;
  - familiebeleid;
  - familiebijeenkomsten, cursusaanbod, voorlichting en ondersteuning van en voor de familie;
  - familieraad;
  - familievertrouwenspersoon;
  - familieklachtrecht;
  - belangenverenigingen, familie-/cliëntenorganisaties voor familie.
- Familie wordt als bondgenoot gezien en bejegend en hun deskundigheid wordt erkend en gebruikt.
- Vastgesteld wordt wie de contactpersoon is voor de familie en zo ook voor de professionals.
- Het betrekken en ondersteunen van familie wordt als vanzelfsprekend gezien door de professionals.
- Professionals worden/zijn geschoold in hoe je familie kunt betrekken bij de behandeling en begeleiding van cliënten.
- Professionals bejegenen familie met aandacht voor verschillen in achtergrond en cultuur. Inclusiviteit is een belangrijke waarde in hun professioneel handelen.

## 3. Medezeggenschap

Parnassia Groep heeft familieraden die per zorgregio de collectieve belangenbehartiging van familie vormgeven.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- De familieraad is het medezeggenschapsorgaan dat de collectieve belangen van de familie behartigt.
- De familieraad heeft een adviserende en een toetsende rol inzake het familiebeleid.
- De familieraad voert regelmatig overleg met de bestuurder van de zorgregio en geeft gevraagd en ongevraagd advies over zaken die de familie aangaan.
- De bevoegdheden van de familieraad zijn vastgelegd in een overeenkomst tussen de familieraad en de bestuurder van het desbetreffende ketenzorgbedrijf van Parnassia Groep.
- Parnassia Groep voert onderzoek over familietevredenheid over de dienstverlening uit.

## 4. Klachten

Er is een klachtenregeling voor cliënten en familie. Daarin is opgenomen dat familieleden en andere personen die in het kader van hun relatie met de cliënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden, een klacht kunnen indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker of van de zorgaanbieder jegens henzelf.

Parnassia Groep heeft een familievertrouwenspersoon (FVP).

Uitgangspunten hierbij zijn:

- In de klachtenregeling van Parnassia Groep is opgenomen dat familie, onafhankelijk van hun naaste, de mogelijkheid hebben een klacht in te dienen. De klacht wordt serieus en respectvol afgehandeld. De klachtencommissie is toegerust om de klachten van familie te behandelen.
- Elke regio heeft een onafhankelijke FVP. De FVP zet zich in om de communicatie tussen cliënt, professional en familie te verbeteren en de professionele zorg en mantelzorg zo goed mogelijk af te stemmen rondom de cliënt. De FVP ondersteunt familie bij klachtenprocedures.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur van Parnassia Groep op 16 september 2021.