



Parnassia Groep

Specialist in geestelijke gezondheid

Uw naaste, onze zorg

Visie, richtlijnen en beleid voor familie

Parnassia Groep



Inleiding

Een psychiatrische kwetsbaarheid of een verslaving is niet alleen voor de patiënt, maar ook voor de (directe) familie* ingrijpend. De Parnassia Groep informeert en betreft familie daarom zo goed als mogelijk over en bij de behandeling of begeleiding. Wij streven naar een respectvolle en effectieve samenwerking en een duurzame relatie tussen de patiënt, de familie en de professionals. Hiermee willen we de kwaliteit van leven verbeteren en het proces naar herstel versnellen voor onze patiënten; familie, patiënten en de Parnassia Groep hebben elkaar nodig.

Visie

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

De 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 patiënten, rekening houdend met de autonomie van de patiënten.

De 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. De 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 patiënt.

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

Samenvattend – De Parnassia Groep wil familie:

- met respect, zorgvuldig en gastvrij bejegenen;
- helder en duidelijk informeren over behandeling en begeleiding van hun naasten;
- betrekken bij de behandeling en begeleiding van hun naasten;
- ondersteuning bieden waar nodig.

Familie*; Met familie bedoelen wij in dit visiedocument nadrukkelijk eenieder die een directe relatie met de patiënt heeft. Dus alle naastbetrokkenen. Dit kan familie zijn (echtgenoten, partners, kinderen, etc.) maar ook goede vrienden, vrijwilligers of iemand die zich om andere redenen bij de patiënt betrokken voelt.

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 patiënt, de familie en de professionals. Op deze wijze wil de Parnassia Groep een stabiele situatie voor de patiënt en familie realiseren. Dit helpt de professionals van de PG de meest optimale zorg te bieden en daarmee het herstel van de patiënt te bevorderen en de kwaliteit van leven van patiënten te verbeteren. Daarnaast wil de PG 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 behandelaar. Het benutten daarvan legt de basis voor een vruchtbare samenwerkingsrelatie, gericht op het zo goed mogelijk ondersteunen van de patiënt. En waar nodig ook gericht op het ondersteunen van de familieleden zelf, in de rol die zij naar de patiënt vervullen.

De visie, richtlijnen en het protocol zijn/worden binnen de zorgbedrijven en afdelingen van de 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 de Parnassia Groep en familie elkaar informeren, met elkaar omgaan en hoe de familie betrokken wordt bij de behandeling of begeleiding. Deze richtlijnen worden in een protocol familiebeleid per zorgbedrijf nader uitgewerkt. In dit protocol wordt uiteen gezet wat er in welk proces, hoe en wanneer wordt uitgevoerd.

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

De Richtlijnen Familiebeleid worden uitgewerkt aan de hand van vier pijlers:

- 1. Patiënt**
- 2. Bejegening van familie**
- 3. Medezeggenschap**
- 4. Klachtenregeling**

1. Patiënt

- Bij de hulpverlening en begeleiding van de individuele patiënt wordt de familie geïnformeerd, betrokken en / of ondersteund. De samenwerking tussen patiënt, professionals en familie is vanzelfsprekend.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- De samenwerking tussen patiënt, professionals en familie wordt als vanzelfsprekend gezien door de professionals. Uiteraard gebeurt dit in samenwerking met de patiënt, met behoud van autonomie en privacy. Wanneer een patiënt niet wil dat familie betrokken wordt bij de behandeling of begeleiding om bijzondere redenen, wordt dit gerespecteerd. Familie krijgen dan niet persoonsgebonden informatie en ondersteuning. Autonomie en privacy van de patiënt is leidend bij familiebetrokkenheid.
- Vanaf het begin van de behandeling wordt naar de patiënt gecommuniceerd dat het betrekken van familie hoort bij een goede behandeling en een standaardprocedure is van de Parnassia Groep. Met de patiënt wordt besproken welke rol de familie kan hebben in de behandeling of begeleiding en wat wenselijk is voor en vanuit de patiënt. Wanneer de patiënt onverhoopt, geen rol voor de familie wenst in de behandeling of begeleiding, heeft de Parnassia Groep hier respect voor. Echter neemt de Parnassia

Groep de zorg- en inspanningsverplichting naar familie en patiënt toe, 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 patiënt.

- 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 de Parnassia Groep.
- Bij de start van de behandeling ambulant, wordt bij de uitnodiging voor de intake benoemd dat de patiënt zich laat vergezellen door familie.
- De professional heeft een inspanningsverplichting om te investeren in het contact tussen de patiënt en zijn 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 de Parnassia Groep.

2. Bejegening

- De familie wordt respectvol en gastvrij bejegend, zodat er een betrouwbare omgang is tussen de patiënt, 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:
 - o De algemene gang van zaken binnen de Parnassia Groep en het desbetreffende zorgbedrijf;
 - o Over de kliniek of afdeling waar de patiënt verblijft en/of zorg ontvangt;
 - o Ziekte en behandeling;
 - o Familiebeleid;
 - o Familiebijeenkomsten en cursusaanbod, voorlichting en ondersteuning van en voor de familie;
 - o Familieraad;
 - o Familievertrouwenspersoon;
 - o Familieklachtrecht;
 - o Belangenverenigingen, familie- /patiëntenorganisaties 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 geschoold in hoe je familie kunt betrekken bij de behandeling en begeleiding van patiënten.

3. Medezeggenschap

- De 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 de Parnassia Groep.
- De Parnassia Groep voert onderzoek naar familietevredenheid uit, over haar dienstverlening.

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.

- De Parnassia Groep heeft een Familie Vertrouwenspersoon.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- In de klachtenregeling van de 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 Familie Vertrouwens Persoon (FVP). De FVP zet zich in om de communicatie tussen patiënt, professional en familie te verbeteren en de professionele zorg en mantelzorg zo goed mogelijk af te stemmen rondom de patiënt. De FVP ondersteunt familie bij klachtenprocedures.

Samenvattend – De Parnassia Groep heeft het volgende geregeld en/of vastgesteld voor familie:

- Richtlijnen over hoe om te gaan met familie (familiebeleid);
- Het contact tussen familie en professionals van de Parnassia Groep;
- Samenwerken met familie bij de behandeling en begeleiding van hun naasten;
- Ondersteuning van familie waar nodig;
- Medezeggenschap middels Familieraden;
- Een Familie Vertrouwens Persoon (FVP);
- Een Klachtenregeling.

Aldus vastgesteld door de Raad van Bestuur van de Parnassia Groep op 27 februari 2017.