

Bouwstenen voor familiebeleid

de werkmethode



“Het is een vanzelfsprekendheid dat familie en naasten een belangrijke plek innemen in het leven van een persoon met een beperking.”

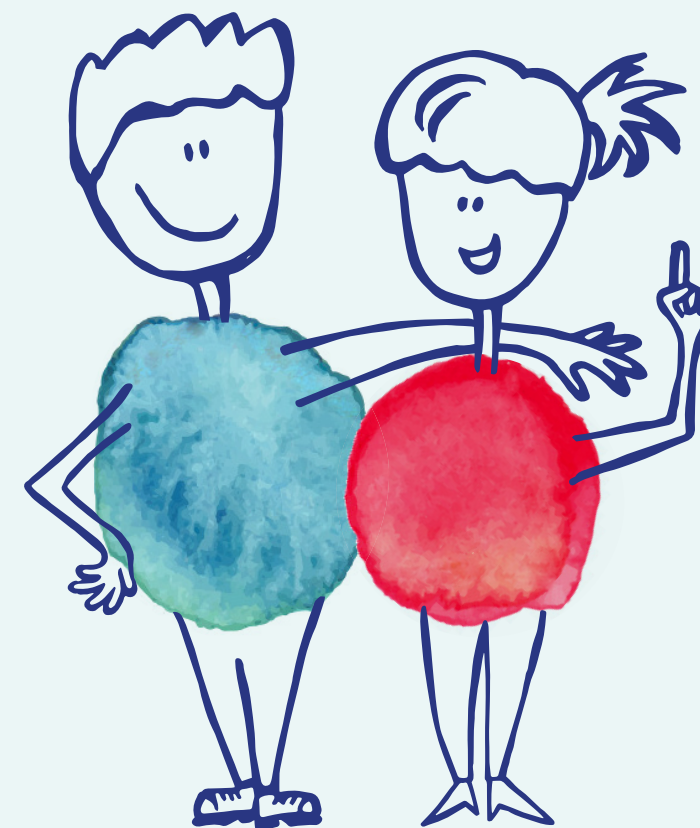
Familie speelt een belangrijke rol bij de zorg en ondersteuning van mensen met een beperking. Zij zijn vaak een leven lang hun steun en toeverlaat. Als mantelzorger, belangenbehartiger en als hulpvrager. Emotioneel en praktisch. Familieleden ondersteunen hun familielid ook nu er steeds meer wordt gevraagd van mensen met een beperking: meer eigen regie en zelfredzaamheid.

De ervaringskennis van familie is belangrijk in het contact met professionele hulpverleners. Familie en professional vullen elkaar aan met ervaringen en kennis. Samen met de persoon met een beperking, komen ze tot goede zorg en ondersteuning. Goede communicatie tussen familie, cliënten en professionals (de driehoek) staat daarbij centraal.

De rol van familie moet verankerd zijn in de zorg. Deze notitie biedt bouwstenen voor het ontwikkelen van familiebeleid bij zorgorganisaties. Het zijn thema's waar cliënten, familie en professionals met elkaar over

kunnen praten. Waar zij afspraken over kunnen maken. De bouwstenen passen in alle driehoekoverleggen binnen een organisatie. In deze bouwstenennotitie ligt de nadruk op het driehoekoverleg op de locatie. Om dit te laten slagen, moet ook op andere (collectieve) niveaus sprake zijn van samenwerking tussen cliënt, familie en organisatie. Het ene driehoekoverleg kan niet zonder het andere.

Betrokkenheid van de zorgorganisatie is een voorwaarde voor samenwerken in de driehoek. De zorgorganisatie heeft een eigen visie op samenwerking met cliënt en familie. Met de bouwstenen geeft de organisatie een werkwijze om deze visie in de praktijk vorm te geven, door alle lagen van de organisatie heen. De zorgorganisatie biedt op verschillende manieren deskundigheid en ondersteuning om het gesprek te laten plaatsvinden. Professionals, beleidsmedewerkers maar zeker ook cliëntenraden, familieverenigingen en andere familieverbanden spelen hierbij een rol.



Mensen met een beperking hebben recht op een goed leven. Net als iedereen moeten zij gewoon mee kunnen doen in de samenleving. Hebben zij daarbij ondersteuning nodig, dan moeten zij die krijgen.

In Nederland praten we over een participatiesamenleving. Daarbij gaan we uit van de eigen kracht en zelfredzaamheid van mensen. Iedereen heeft recht op zorg en andere voorzieningen. Maar iedereen heeft ook de plicht om voor zichzelf en hun omgeving op te komen. Dat betekent dat mensen eerst bekijken of zij de ondersteuning die nodig is zelf kunnen regelen. Dit samen met de mensen om hen heen.

WE GAAN UIT VAN DE EIGEN KRACHT EN ZELFREDZAAMHEID VAN MENSEN.

Mensen hebben veelal meer zorg of ondersteuning nodig dan hun directe omgeving kan bieden. Deze mensen krijgen professionele zorg en ondersteuning. Mensen met een beperking geven zelf aan wat zij wensen aan ondersteuning. Familie kan hen met ervaringen en kennis bijstaan. De professionele zorg en ondersteuning sluit zich vervolgens aan bij de wensen van de cliënt en zijn naasten.

Met deze ontwikkeling komt de rol van familie en naasten nog meer naar de voorgrond. Familie staat in de meeste situaties het dichtst bij de persoon met een beperking om de ondersteuning te bieden.

Samen 'bouwen' aan goede zorg

Cliënten, familie en zorgprofessionals zorgen samen voor een goede kwaliteit van leven voor mensen met een beperking en hun omgeving. Een belangrijke voorwaarde daarbij is dat zij gelijkwaardig met elkaar in gesprek zijn. Dat zij met elkaar praten over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten en hun naasten. En dat zij samen afspraken maken. De zorgorganisatie maakt dit gesprek mogelijk. Door deskundigheid en ondersteuning te bieden. Hoe de zorgorganisatie dit regelt, staat beschreven in het familiebeleid van de organisatie.



De Driehoek

Bij goed familiebeleid spelen drie partijen een rol: cliënten, familie en professionals. Zij werken in een driehoek met elkaar samen.

In iedere hoek staat een partij. De lijnen tussen de hoeken geven de verbinding aan tussen de drie partijen.

DE CLIËNT IS LEIDEND, HIJ GEEFT AAN WAT ER NODIG IS.

- De cliënt staat aan de top: het gaat over zijn leven, hij geeft aan wat er nodig is. De cliënt stelt dit vast in verbinding met familie en professionals.
- De familie en de professionals staan in de basis. Zij vormen het fundament.
- De familie staat links in de basis. De cliënt en familie stellen vast wat zij nodig hebben.
- De professionals staan rechts in de basis. De professionals doen mee als de cliënt en familie dat vragen. De professionals ondersteunen de cliënt om regie te hebben over zijn leven. Dit in nauwe samenwerking met familie.
- Langs de driehoek staan de medewerkers van de zorgorganisatie, cliëntenraden, familieverenigingen en andere familieverbanden.

Deze partijen staan op de volgende pagina nogmaals omschreven in de driehoek zelf.

De driehoek geeft het gesprek aan tussen cliënt, familie en professionals. Dit gesprek noem je ook wel een 'trialoog'. De cliënt is leidend, hij geeft aan wat er nodig is. Het fundament, de verbinding tussen familie en professionals, moet goed en stevig zijn. Op dit fundament moet de cliënt kunnen bouwen. Als het fundament goed is, kun je ook goed met elkaar samenwerken.

Voorwaarden voor een stevig fundament zijn: **respect, visie, communicatie, vertrouwen en veiligheid.**

Deze vijf centrale thema's staan in deze notitie verder uitgelegd. Bij ieder thema staan bouwstenen genoemd. Dit zijn onderwerpen waarover je met elkaar kunt praten en waarover je afspraken kunt maken met elkaar. Als alle bouwstenen goed met elkaar bekeken en besproken zijn, is er sprake van een gelijkwaardige samenwerking. Hiermee zet je goed (familie)beleid neer.

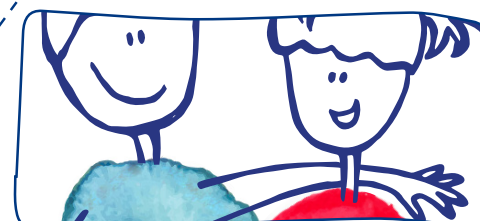
PRATEN OVER BOUWSTENEN IS HET 'CEMENT' VOOR EEN GOEDE SAMENWERKING



Langs de driehoek staan de medewerkers van de zorgorganisatie, cliëntenraden, familieverenigingen en andere familieverbanden. Goede samenwerking op alle niveaus van de organisatie is een voorwaarde om het driehoek-overleg te laten slagen.

CLIËNT

De cliënt staat aan de top: het gaat over zijn leven, hij geeft aan wat er nodig is. De cliënt stelt dit vast in verbinding met familie en professionals.



DE ANDER AANVAARDEN
EN ACCEPTEREN



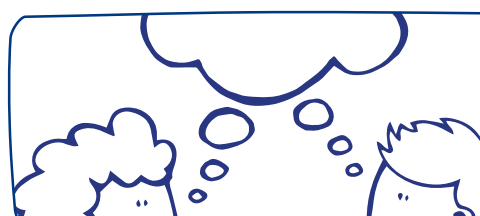
VERANTWOORDELIJK
ZIJN VOOR DE ANDER



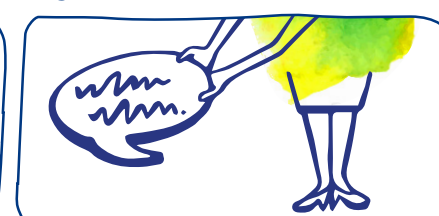
JE IN DE ANDER
VERPLAATSEN



KRITISCH SAMENWERKEN
MET DE ANDER



EEN GEZAMENLIJKE
VISIE HEBBEN



INFORMATIE
DELEN EN GEVEN



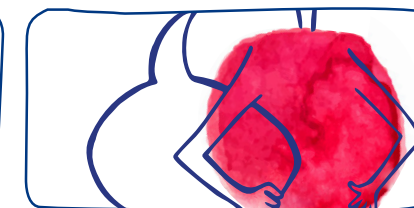
VAN INSpraak NAAR
SAMENSpraak



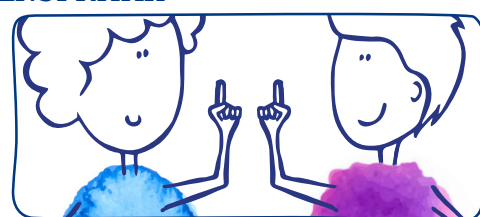
TOEGANKELIJK ZIJN



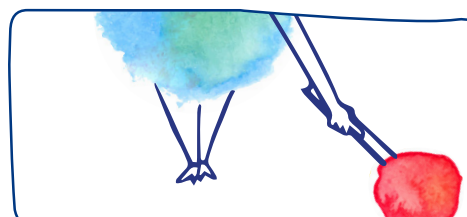
IN CONTACT ZIJN



ZEGGEN WAT JE DOET
EN DOEN WAT JE ZEGT



VERANTWOORDELIJKHEID
GEVEN EN NEMEN



RUIMTE BIEDEN EN
GRENZEN STELLEN



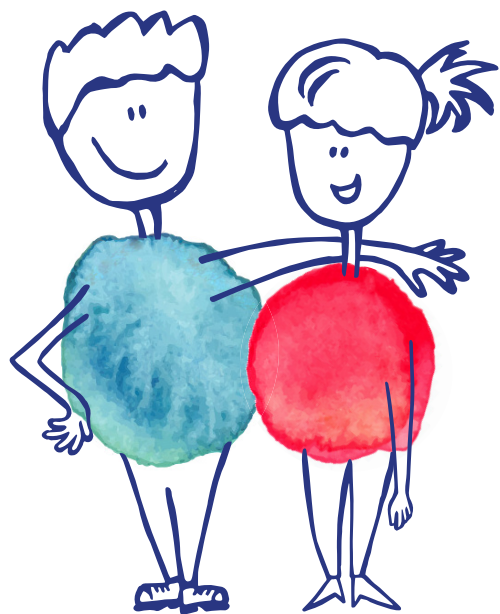
GEEN VRIJHEIDSBEPERKINGEN,
TENZIJ...

De professionals staan rechts in de basis. De professionals doen mee als de cliënt en familie dat vragen. De professionals ondersteunen de cliënt om regie te hebben over zijn leven. Dit in nauwe samenwerking met familie.

FAMILIE

PROFESSIONALS

Respect betekent eerbied of ontzag. Iemand respectvol bejegenen betekent met respect met iemand omgaan, op een gelijkwaardige manier met iemand omgaan. Als je met elkaar samenwerkt, is 'respect hebben voor elkaar' een belangrijk thema. De bouwstenen beschrijven verschillende manieren van omgaan met elkaar.



1 DE ANDER AANVAARDEN EN ACCEPTEREN

- Je mag zijn wie je bent
- De ander benaderen zonder voorwaarden en waardeoordelen
- Je bewust zijn van je eigen waarden en normen



2 VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR DE ANDER

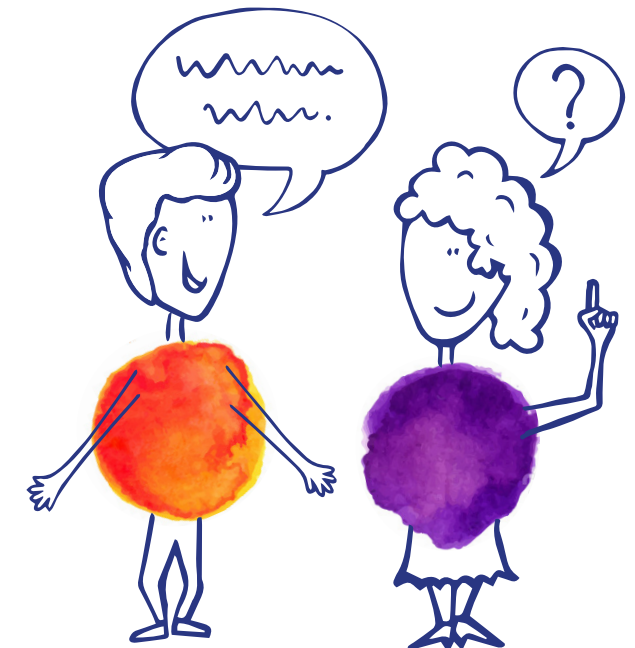
- De verantwoordelijkheid laten bij de persoon om wie het gaat
- De verantwoordelijk voor de ander nemen als de ander niet in staat is eigen verantwoordelijkheid te nemen
- Je eigen verantwoordelijkheden kennen vanuit de rol en positie die je hebt in de samenwerking



3 JE IN DE ANDER VERPLAATSEN

Je kunt je op drie manieren in iemand verplaatsen: door willen (houding), kunnen (vaardigheden) en doen (gedrag).

- Belangstelling hebben voor de ander
- Interesse tonen in iemands levensgeschiedenis
- Willen zoeken naar de betekenis van gedrag (je af vragen waarom iemand zo doet)
- Medeleven en begrip tonen
- De ander horen en zien
- De rol en positie van elkaar erkennen
- Waardering hebben voor elkaar
- Oog hebben voor elkaar
- Aandacht hebben voor elkaar



4 KRITISCH SAMENWERKEN MET DE ANDER

- Verbinding zoeken met elkaar
- Opbouwend zijn
- Elkaar een spiegel voorhouden
- Feedback (terugkoppeling) geven en ontvangen
- Gebruik maken van elkaars talenten en kwaliteiten

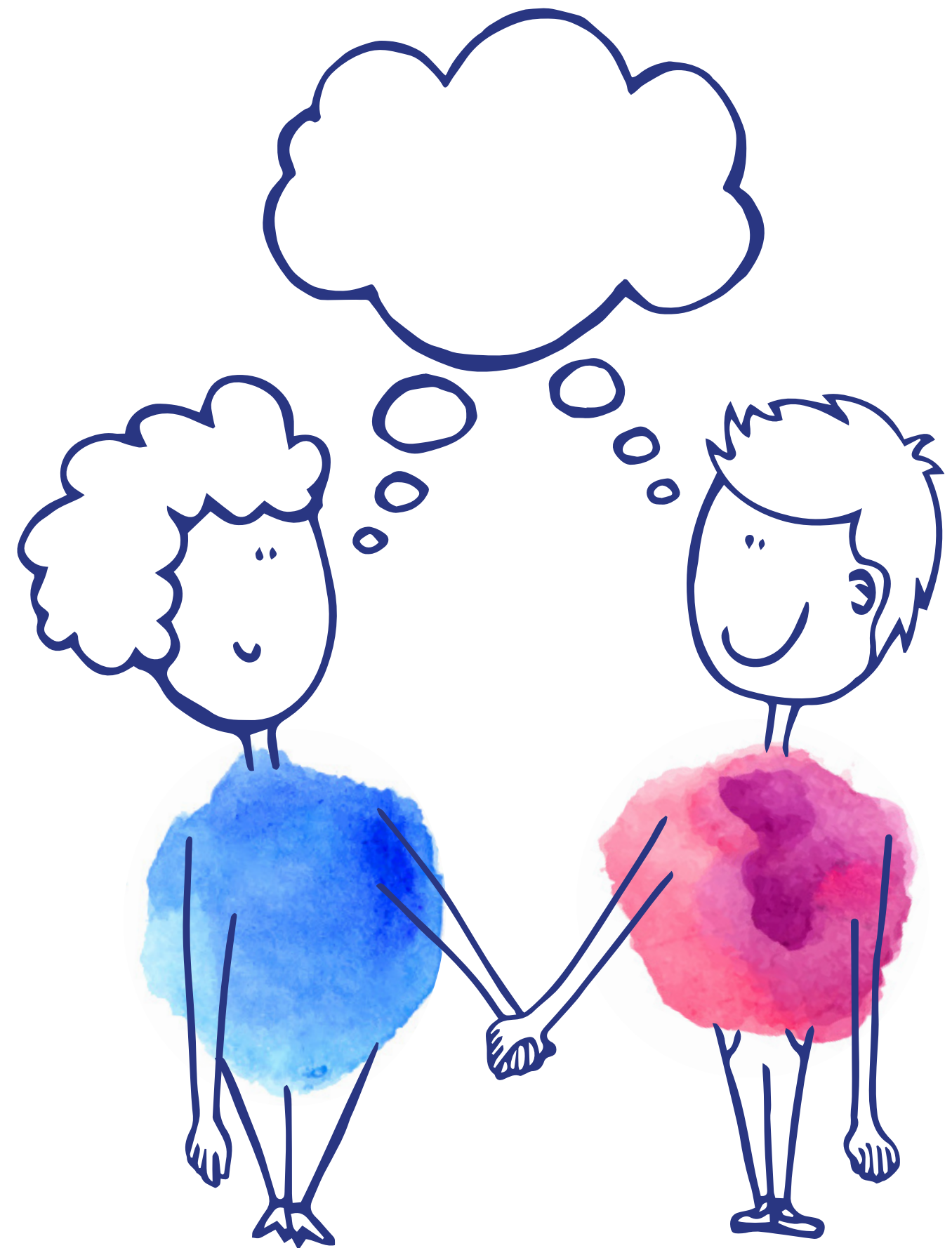
Een **visie** is de manier waarop iemand naar iets kijkt of een oordeel of mening over iets geeft.

5 EEN GEZAMENLIJKE VISIE HEBBEN

Je kunt op drie niveaus een gezamenlijke visie hebben:

- **Cliëntniveau**
over de inhoud van de zorg en ondersteuning en de manier waarop dat wordt gegeven
- **Locatieniveau**
over de visie van de organisatie vanuit de waarden en normen van de locatie
- **Organisatieniveau**
over de uitwerking van de visie van de organisatie op cliëntniveau en locatieniveau

Afstemming tussen deze drie niveaus is belangrijk. Zo voorkom je tegenstrijdigheden. De drie niveaus kunnen elkaar ook inspireren.



THEMA COMMUNICATIE

Communicatie is een proces van informatie-uitwisseling. Bij communicatie is er altijd een zender, een boodschap met informatie en een ontvanger. Goede communicatie is belangrijk om goed te kunnen samenwerken.



6 INFORMATIE DELEN EN GEVEN

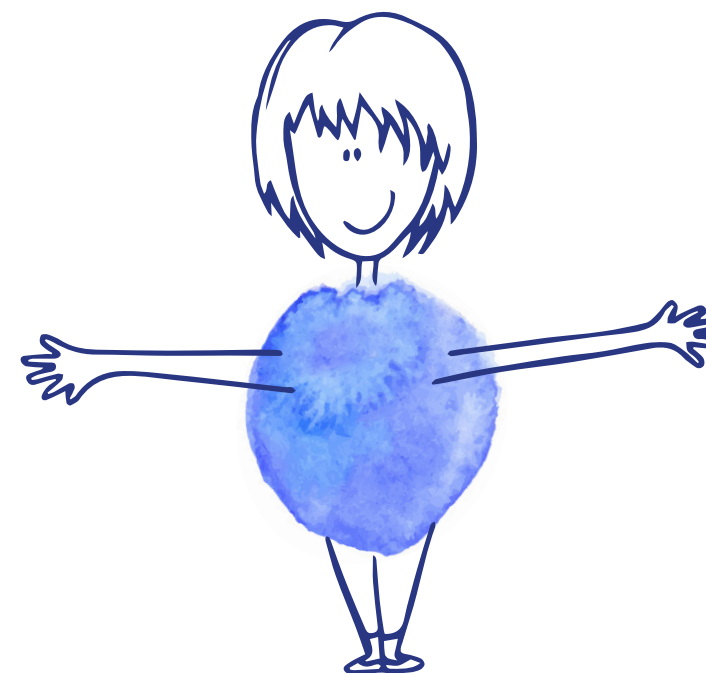
- Een gesprek kunnen voeren
- Uitleg geven
- De taal van de cliënt en verwant spreken
- Aangeven wat je wilt
- Successen delen en complimenten geven



7 VAN INSPRAAK NAAR SAMENSpraak

- Gezamenlijk beslissingen nemen
- Overleg zoeken
- Samen brainstormen en evalueren
- Praten met de cliënt en niet over de cliënt

BOUWSTEEN 6 - 9



8 TOEGANKELIJK ZIJN

- Benaderbaar zijn, aanspreekbaar zijn
- Je open stellen en de ander serieus nemen
- Tijd nemen voor de ander
- Bereikbaar, aanwezig en zichtbaar zijn

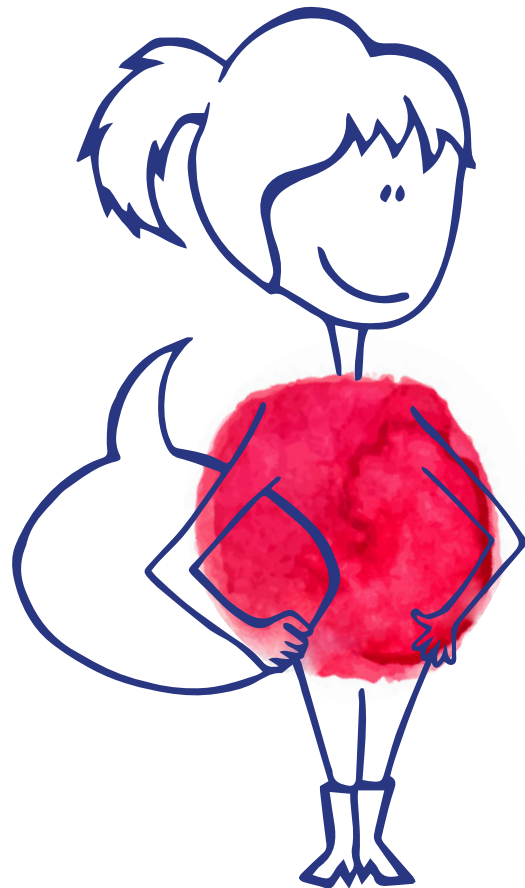


9 IN CONTACT ZIJN

- Met elkaar in verbinding zijn
- Elkaar ontmoeten
- Contact afstemmen op situatie en behoefte
- Afspraken maken over vorm en hoeveelheid contact
- In contact blijven

THEMA VERTROUWEN

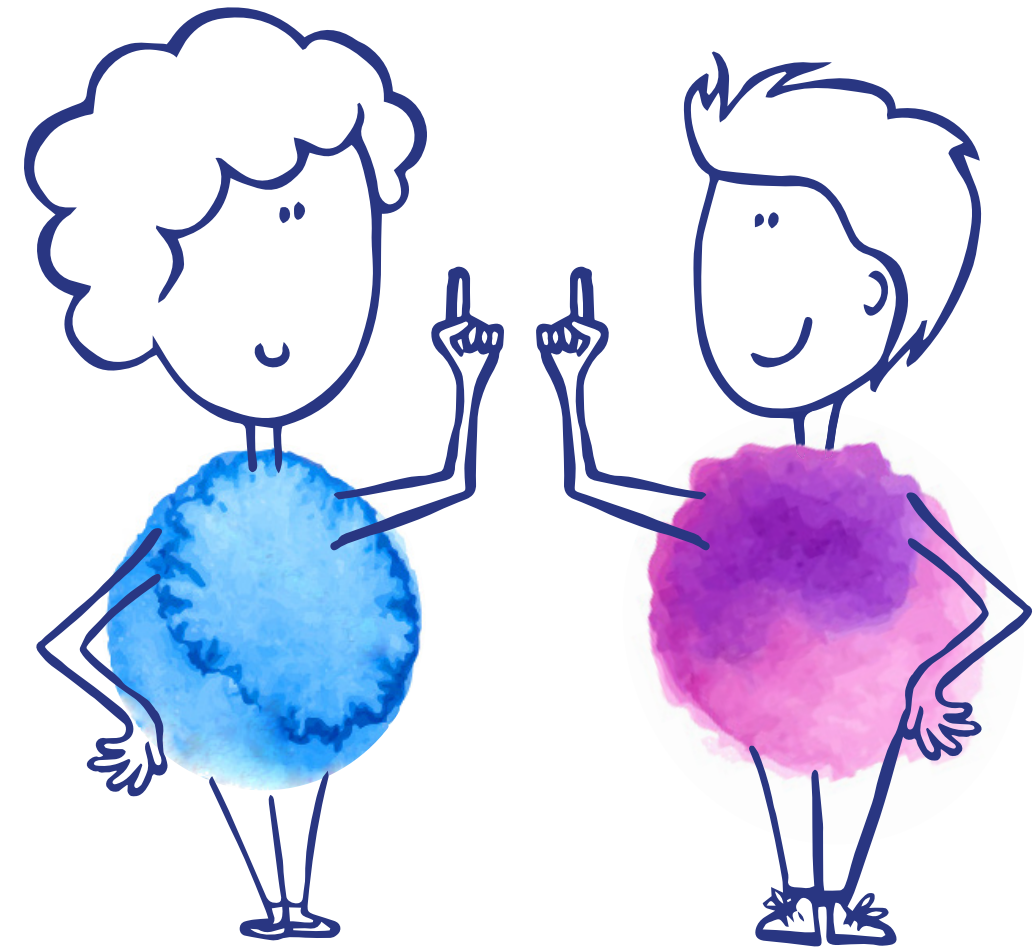
Vertrouwen is geloven dat een ander eerlijk is.
Of geloven dat iets goed zal gaan.
Je verwacht dat degene die jij vertrouwt, zal
handelen op een manier die jou niet benadeelt.



10 ZEGGEN WAT JE DOET EN DOEN WAT JE ZEGT

- Afspraak is afspraak
- Afspraken nakomen
- Duidelijk zijn
- Eerlijk zijn

BOUWSTEEN 10 - 11



11 VERANTWOORDELIJKHEID GEVEN EN NEMEN

- Lef en durf hebben
- Vragen als iets moeilijk is
- Fouten maken mag en er dan van leren
- Stevig staan in eigen kracht
- Je kwetsbaar opstellen
- Uitgaan van positiviteit

Veiligheid gaat over bedreigingen ten aanzien van een persoon, ding, organisatie of land.

Je voelt je fysiek veilig als je niet bang hoeft te zijn voor lichamelijk geweld, brand, verkeersongevallen, arbeidsongevallen of natuurrampen. Sociale veiligheid heeft te maken met bangmakerij, inbraak, terrorisme.

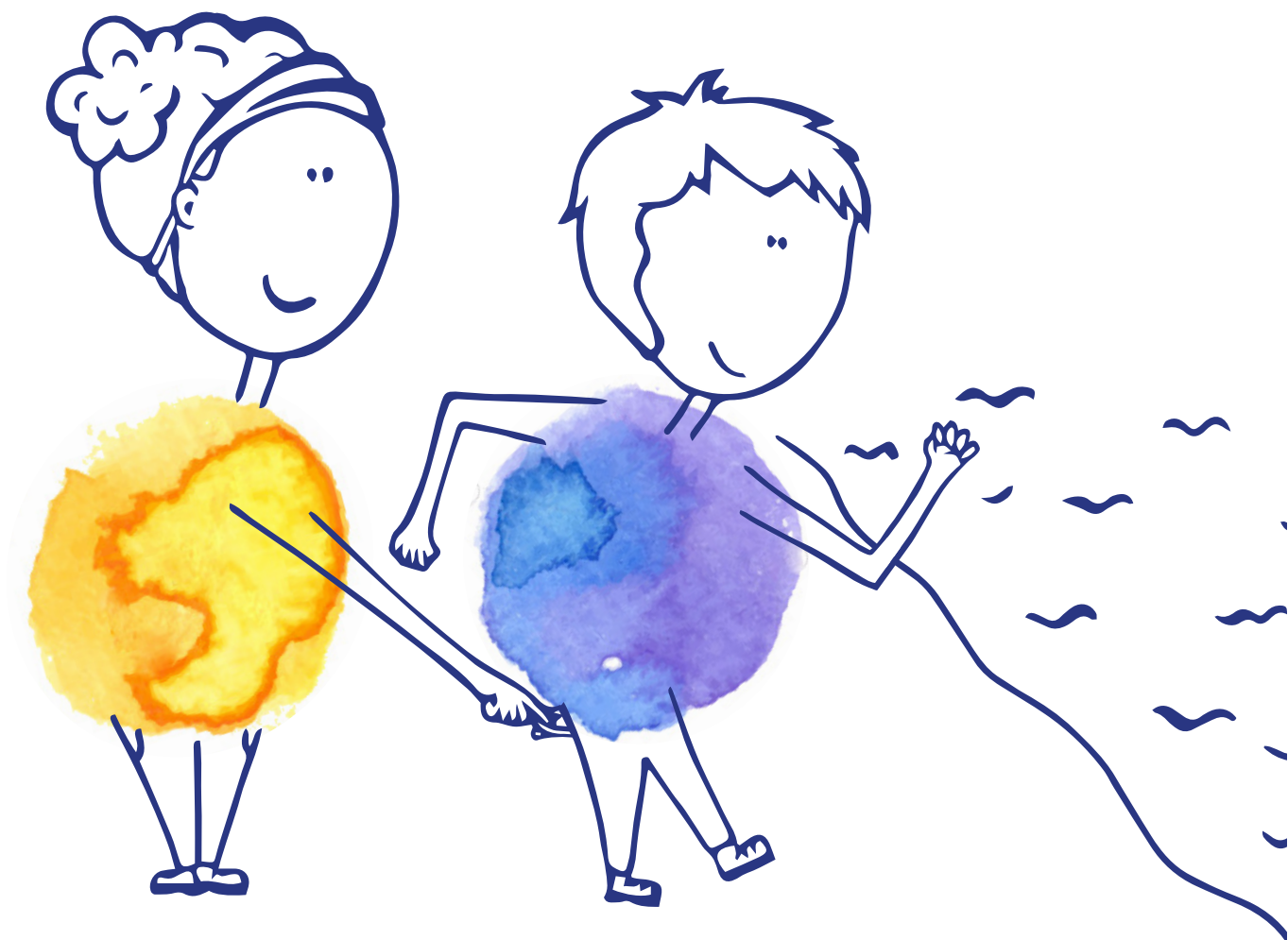
Dit gaat over je veilig voelen met een ander of in een groep.

Cliënten voelen zich bijvoorbeeld veilig of onveilig met medebewoners, begeleiders of teamleiders. Veiligheid heeft ook te maken met het signaleren en voorkomen van grensoverschrijdend gedrag.



12 RUIMTE BIEDEN EN GRENZEN STELLEN

- Durven loslaten
- Probeerruimte, experimenteerruimte geven
- Grenzen durven stellen



13 GEEN VRIJHEIDS-BEPERKINGEN, TENZIJ...

- Geen vrijheidsbeperkingen toepassen tenzij er sprake is van gevaar en er echt geen andere mogelijkheden zijn
- Investeren in veilige relaties

Aan de slag met familiebeleid

Met behulp van de bouwstenen kan gewerkt worden aan het ontwikkelen van familiebeleid binnen de zorgorganisatie. Iedereen die betrokken is bij de zorg voor mensen met een beperking kan de bouwstenen gebruiken. De bouwstenen kunnen worden 'ingevuld' voor en door cliënten, familie en professionals. Ze kunnen onderling worden uitgewisseld.

Werkwijze

De bouwstenen worden omgezet in een vragende vorm. De vragen komen overzichtelijk in een vragenlijst. Per bouwsteen-vraag is er een vijf-puntschaal. Alle betrokkenen kunnen de vijf-puntschaal invullen. De resultaten van de ingevulde bouwsteenlijsten worden gebruikt als gespreksonderwerpen. Bij iedere bouwsteen kun je de vragen stellen:

- Wat gaat er goed?
- Waar kunnen we verbeteren?
- Wie gaat wat doen?

Aandachtspunten

Familiebeleid in een keer vaststellen en doorvoeren werkt niet. Dit vraagt tijd en aandacht van alle bij de zorgorganisatie betrokken partijen. Zij moeten verbinding met elkaar krijgen en houden en steeds met elkaar afstemmen.

Bij veel zorgorganisaties is lange tijd sprake geweest van 'familie op afstand'. Deze cultuur moet worden doorbroken. Het proces van verandering zal in alle lagen van de zorgorganisatie een plek moeten krijgen. Ook dat vraagt tijd.

FAMILIEBELEID VRAAGT TIJD EN AANDACHT VAN ALLE BIJ DE ZORGORGANISATIE BETROKKEN PARTIJEN

Je kunt niet van buitenaf de cultuur van een zorgorganisatie veranderen. Het is belangrijk om 'sleutelfiguren' van binnen de zorgorganisatie in te schakelen. Bijvoorbeeld de Raad van Bestuur, directeur, beleidsmedewerkers, communicatieafdeling, cliëntenraden, familieverenigingen, deelraden (cliënten en vertegenwoordigers).

Als je aan dit proces begint, kijk dan eerst wat er in de organisatie al gebeurt met familiebetrokkenheid. Hier kun je bij aansluiten.

Ontwikkelen van familiebeleid is een proces in fasen. Samen zet je lijnen uit en die bespreek je met elkaar. Vandaar ook de 'bouwstenen'. Vraag aan een partij om de voortgang te bewaken. Dit kan een taak zijn voor de centrale cliëntenraad.

Tip:

Een manier om de bouwstenen/onderwerpen aan de orde te brengen, is met theatervormen zoals terugspeeltheater.

Hierbij worden typische verhalen en situaties uitgebeeld (bijvoorbeeld van een overbelaste mantelzorger). Familie, begeleiders, cliënten herkennen zich hier in en praten er vervolgens over.



...belangennetwerk verstandelijk gehandicapten, en zorgorganisatie 's Heeren Loo hebben met elkaar samen gewerkt aan het project 'Het zit in de familie'. Het doel van dit project was het verankeren en borgen van de familierol en faciliteren van de familierol in de zorg. Dit moet leiden tot verbetering van de kwaliteit van leven van mensen met een beperking (de cliënten) en hun familie in het hele zorgcontinuüm.

Het zit in de familie! verwijst naar de (bloed)band die je met iemand hebt als ouder, partner, broer of zus, neef of nicht, oom of tante. Als in een gezin of relatie een van de leden kampt met een aandoening, heeft dit ingrijpende gevolgen voor het leven van de cliënt en zijn of haar familie. Het maakt niet uit wat voor aandoening iemand heeft, familie speelt een belangrijke rol in de zorg voor cliënten.

De opbrengst van het project is verwerkt in deze bouwstenen-notitie. Een werkmodel met bouwstenen, als gespreksstof voor het ontwikkelen van familiebeleid binnen de zorgorganisatie.



's Heeren Loo 

The logo features a large orange question mark above the word 'VraagRaak' in a stylized, bold font.

Dit product maakt onderdeel uit van het programma PG Werkt Samen (www.pgwerchtsamen.nl), een samenwerkingsverband van patiëntenkoepels NPCF, Ieder(in) en het Landelijk Platform GGz. Het project is ondersteund door PGOsupport.

2017