# Afbeelding met tekst, Lettertype, Graphics, schermopname Automatisch gegenereerde beschrijvingBeleidsadvies ‘Drie kunnen meer dan één’

**Maart 2024**

### Inleiding

In deze notitie geven we adviezen voor het versterken van de samenwerking tussen cliënten, naasten en professionals. De adviezen komen voort uit het project ‘Drie kunnen meer dan één’ en zijn in samenspraak met cliënten, naasten en professionals tot stand gekomen. We delen de adviezen in in de volgende categorieën: zorgen dat naasten zich gezien voelen, het goed samenwerken met naasten, laagdrempelig contact, aandacht voor openheid in de relatie en overige.

### Zorgen dat naasten zich gezien voelen

Het gaat hier om informatieverstrekking, maar met name dat naasten gezien worden en zich gezien voelen. Mag je mee naar binnen met een opname, word je te woord gestaan? Is men zich bewust dat er naasten zijn die vragen en zorgen hebben? Is er bewustwording van de betrokkenheid van naasten bij de client? Zorg in ieder geval voor een **fysieke én digitale informatiemap voor naasten**, waarin alles te vinden is wat voor hen van belang kan zijn. Denk hierbij aan:

* Visie van de organisatie op betrokkenheid van naasten
* Aanbod voor naasten vanuit de organisatie maar ook daarbuiten
* Telefoonnummers
* Informatie over en contactgegevens van de familie ervaringsdeskundige (als die er is) en/of de familie vertrouwenspersoon
* Een formulier waarop de client en de naaste informatie kunnen geven over zichzelf en elkaar waarvan zij het belangrijk vinden dat de organisatie/ het zorgteam hiervan op de hoogte is

Dimence, GGNet en RIBW Overijssel geven ieder op hun eigen manier al informatie aan naasten. GGNet heeft op verschillende afdelingen een informatiemap voor naasten, die bij opname wordt versterkt. GGNet heeft daarnaast een eigen site vanuit de familieraad, afdeling preventie en communicatie voor naasten, te vinden op [www.ggnet.nl/naasten](http://www.ggnet.nl/naasten). Deze site is in ontwikkeling en wordt nog aangevuld. Er staat informatie op over o.a. groepen, individuele ondersteuning, maar ook extra informatie zoals tips over boeken, artikelen en een forum voor naasten. Tevens is er iedere maand een digitale nieuwsbrief voor naasten met actuele informatie en artikelen door de familieraad samengesteld. Dimence heeft op de website een aparte pagina voor naasten waarop informatie te vinden is over aanbod voor naasten vanuit Dimence zelf maar ook vanuit andere aanbieders en de mogelijkheid om een fysieke informatiemap te verstrekken. Ook RIBW Overijssel heeft een aparte pagina op de website voor naasten. Hier is informatie te vinden over de familievertrouwenspersoon, de naastbetrokkenenraad en over websites waarop informatie en ondersteuning voor naasten te vinden is.

Om te zorgen dat de benodigde informatie daadwerkelijk bij een naaste terecht komt, is het verstandig te zorgen voor **een gesprek met één of meerdere naasten**. Dit kan een maatschappelijk werker, begeleider, behandelaar, verpleegkundige of familie ervaringsdeskundige doen. Bij GGNet krijgen op meerdere afdelingen naasten bij opname de informatiemap uitgedeeld, daarna wordt een gesprek gepland met de coördinerend behandelaar met betrekking tot het contact over de behandeling van de patiënt. Na een aantal dagen tot 6 weken (afhankelijk van de afdeling en de duur van het verblijf) neemt de familie ervaringsdeskundige contact op. Het streven is dat bij iedere behandelplanbespreking familie wordt betrokken en het gesprek met de patiënt, de behandelaar en de naaste gevoerd wordt. Ook bij de ZAG gesprekken wordt familie betrokken. Dat gebeurt nog niet altijd op alle afdelingen en de wens is om dit GGNet breed door te voeren. Familie-ervaringsdeskundigen kunnen meerdere gesprekken met familie voeren, dan gaat het niet over het samenwerken rondom de patiënt maar over het eigen proces van de familie. Ook zorgen zij voor een stuk nazorg of doorverwijzing bij ontslag als het om de familie zelf gaat. Bij Dimence wordt in de uitnodigingsbrief altijd expliciet gevraagd om een naaste mee te nemen. Verder verschilt de informatieverstrekking aan naasten per afdeling.

### Het goed samenwerken met naasten

Voor beter samenwerken met naasten zijn verschillende mogelijkheden. Iets wat vanuit verschillende organisaties al gebeurt is **het uitnodigen van naasten bij de intake**. Bij GGNet bijvoorbeeld staat in de uitnodigingsbrief ‘neem een naaste mee’. Dit gebeurt meestal wel, maar hangt er van af of de client dit zelf familie/ naasten vraagt. Hier kan meer nadruk op gelegd worden, door andere bewoordingen te kiezen of de naaste direct een brief te sturen. RIBW Overijssel wil hierin nog een stap verder zetten door met de Herstel Ondersteunende Intake (HOI) of de netwerkintake te gaan werken, waarbij heel expliciet een naaste aanwezig hoort te zijn. Hierbij is ook expliciet aandacht voor de sterke kanten en interesses gedurende iemands leven.

Een andere manier om de aandacht (ook) op de naaste gericht te houden, is het creëren van de mogelijkheid (of zelfs verplichting) om een **sociogram** binnen het systeem in te bouwen, en hierover in gesprek te gaan met de client en één of meerdere naasten. In een sociogram worden alle voor de client belangrijke personen opgenomen, naast de verplichte eerste contactpersoon. Binnen GGNet is die mogelijkheid er, en wordt dit binnen de Boog al actief gebruikt. Bij andere afdeling is men dit aan het onderzoeken. De verplichting is er echter niet, en veel andere afdelingen maken er dan ook geen gebruik van. Ook bij Dimence is de mogelijkheid voor het invullen van een sociogram er.

Tot slot kan het organiseren van **naastendagen en lotgenotencontact** helpen bij het samenwerken met naasten. Dit kan ook nog wat gerichter ingestoken worden, door naasten uit te nodigen in het team om te horen wat bij hen leeft en waar ze behoefte aan hebben, wat de samenwerking kan verbeteren.

Bij Dimence is er jaarlijks een naastendag en wordt nu het lerend netwerk naasten opgezet, t.b.v. kennisdeling en inspiratie. Dit is vooral voor medewerkers. Op de meeste klinische locaties wordt ook een naastendag/ -avond georganiseerd in verschillende vormen (BBQ, informatief, kerstdiner). Binnen GGNet wordt twee keer per jaar een mantelzorgdag georganiseerd waar men elkaar als familie/ naasten kan ontmoeten, met daaraan verbonden een activiteit een hapje en een drankje.

In feite gaat het om de vraag: is er bewustzijn dat naasten cruciale kennis hebben? Wordt hier dan ook gebruik van gemaakt, en zo ja, op welke manier?

### Laagdrempelig contact

Contact met naasten vindt nu vooral plaats op formele momenten: bij een intake, tijdens een crisis. We adviseren om meer informele en laagdrempelige manieren en momenten te creëren voor contact met naasten. Een bekend voorbeeld is een naastendag/ -avond of een BBQ. Dit kan de relatie tussen de zorgmedewerkers en de naasten verbeteren: grenzen vallen weg , en beelden worden over en weer bijgesteld. Binnen de drukte van het dagelijks werk blijkt het moeilijk om deze laagdrempelige mogelijkheden te creëren. Daarom is ons eerste advies: heb het er eens over met elkaar! Zou je de deuren van de kantoren niet altijd open moeten hebben? Helpt het wanneer er altijd iemand in de huiskamer zit te werken? Bij GGNet staan de deuren al altijd open, maar er is nog steeds een drempel, het blijft moeilijk voor een naaste (of client) om dat kantoor zomaar binnen te stappen als iemand druk aan het werk is achter een computer. Ga als team eens in gesprek over manieren om ruimte te creëren voor informeel contact met naasten. Het SOFA model kan hierbij helpen. SOFA staat voor: Samenwerken, Ondersteunen, Faciliteren en Afstemmen. Het kan helpen wanneer professionals zich bewust zijn in welke rol en met welk doel ze de naaste aanspreken[[1]](#footnote-2).

Wat kan helpen bij laagdrempelig contact met zowel de naaste als de client, is samen wandelen in plaats van een gesprek op kantoor. Een insteek om dit onder de aandacht te brengen is het omarmen van ‘De groene GGZ’, wat zich richt op het welzijn van GGz medewerkers en cliënten. Het kan ook onderdeel worden van het vitaliteitsprogramma van de organisatie, waarbij het uitgangspunt kan zijn: we gaan altijd wandelen, tenzij...

Andere mogelijkheden voor laagdrempelig contact zijn samen – met cliënten, naasten en hulpverleners - muziek maken of andere artistieke en/of informele activiteiten organiseren zoals een volleybaltoernooi of een picknick.

### Aandacht voor openheid in de relatie

Naast de meer praktische aanbevelingen rondom het samenwerken met naasten, hebben we een meer fundamentele aanbeveling, die veel te maken heeft met **bewustwording en openheid**. In het project kwam duidelijk naar voren dat cliënten, naasten en professionals in de samenwerking in de driehoek veel voelen en denken wat ze niet uitspreken. Hierbij zitten factoren zoals behandelschade, stigma, machtsverhoudingen, afhankelijkheid, en schaamte in de weg. Om een open en goed functionerende samenwerking aan te kunnen gaan, is het van belang dat de betrokkenen in de driehoek zich meer gaan uitspreken. En een eerste stap hierbij is bewustwording van het feit dat deze onuitgesproken gevoelens en gedachten de samenwerking in de weg zitten. Hiervoor hebben we een aantal hulpmiddelen ontwikkeld.

Het eerste hulpmiddel is een **spelsessie** waar bij voorkeur cliënten, naasten en professionals bij aanwezig zijn. Spelenderwijs leren ze elkaar beter kennen, raken ze vertrouwd met elkaar en werken ze op gelijkwaardige wijze aan bewustwording van onuitgesproken gevoelens en gedachten. Ook ervaren ze wat er gebeurt wanneer ze zich wel uitspreken. Om deze spelsessie een structurele plek te geven binnen de organisatie adviseren wij om deze op te nemen binnen een training die al standaard gegeven wordt aan alle begeleiders/ professionals. Binnen Dimence en RIBW krijgt de spelsessie een plek in de SRH training (Steunend Relationeel Handelen). Om trainers hiervoor toe te rusten, organiseren we een train-de-trainer. Bij GGNet gaan de HOW trainers (Herstel Ondersteunend Werken) de train-de-trainer volgen zodat zij de spelsessie verder kunnen verspreiden binnen de organisatie. Een uitgebreidere versie van de spelsessie kan tijdens naastendagen of andere themabijeenkomsten uitgevoerd worden.

Een tweede hulpmiddel is een **serie posters** die we hebben ontwikkeld. Op deze posters staan uitspraken die deelnemers aan het project te horen hebben gekregen, die hen erg geraakt hebben en hen altijd zijn bijgebleven. Men is zich niet altijd bewust van de impact die een uitspraak op de ander kan hebben. Ook hierin kan bewustwording helpen. Teams kunnen aan de hand van de posters met elkaar in gesprek gaan over andere, meer positieve manieren om de boodschap toch over te brengen.

Ten derde hebben we een **strip** ontwikkeld die tijdens een gesprek in de driehoek ingezet kan worden om ruimte te maken voor gedachten en gevoelens die niet uitgesproken worden. Dit hulpmiddel is met en voor jongvolwassen van de RIBW ontwikkeld, om hen op een speelse manier te helpen zich meer uit te spreken. De strip kan ook voor andere groepen gebruikt worden.

Tot slot zou bij ieder team een **kletspot** neergezet kunnen worden, waar teamleden vragen of kwesties die ze moeilijk vinden om te bespreken (anoniem) in kunnen doen. Tijdens teamvergaderingen kan telkens eén thema uit de kletspot gekozen worden om over door te praten.

### Overig

Dan zijn er nog een aantal adviezen die niet onder voorgaande categorieën passen maar waarvan we het wel cruciaal vinden om ze hier te benoemen:

* Zet in op de familie ervaringsdeskundige (of een zorgmedewerker met familie ervaringsdeskundigheid). Deze vervult een cruciale rol in het op de kaart zetten en houden van het belang van een goede samenwerkingsrelatie met de naaste, en kan een belangrijke brugfunctie vervullen naar de behandelaars.
* Familievertrouwenspersoon: volgens de Wet verplichte ggz (WVGGZ) hebben naasten van ggz-patiënten recht op ondersteuning en advies van een familie­vertrouwens­persoon. Dankzij de steun van een familievertrouwenspersoon kan een goede samenwerking ontstaan tussen patiënt, behandelaars en naasten. Zorg ook dat duidelijk is op welke manier met een dergelijke vertrouwenspersoon contact gelegd kan worden.
* Een belangrijke drempel die we in dit project tegenkwamen was tijdgebrek. Het organiseren van de spelsessies was vaak ingewikkeld omdat professionals geen ruimte kregen of voelden om hier hun tijd aan te besteden. Zorg dus dat professionals hier daadwerkelijk tijd voor krijgen, maar dat ze ook voelen dat ze er tijd aan mogen besteden. Creëer er tijd voor!
* Een andere drempel was het middenmanagement. Zij stellen zich vaak beschermend op naar hun teams, die al veel projecten en vragen op zich af krijgen. Wanneer je het als organisatie écht van belang vindt dat goed wordt samengewerkt met naasten, is het belangrijk ook het middenmanagement hierin goed mee te nemen.
* Kijk in de loop van de behandeling of opname naar het systeem waar de naaste weer naar terug gaat. Is dit systeem dan mede hersteld, of zitten zij nog in de ontwrichting of overweldiging? Voor hulpverleners en naasten is het goed om bewust te zijn van het feit dat naasten ook moeten herstellen en de fases op een andere manier doorlopen. Dit sluit niet altijd goed op elkaar aan. Zorg ook dat hier voldoende kennis over is bij de hulpverleners.
* Blijf goed in verbinding met de mantelzorgorganisaties in de regio, weet wat aangeboden wordt en informeer naasten hierover.

1. Meer over het SOFA-model is te vinden op: [SOFA-model: samenwerken met mantelzorgers (zorgvoorbeter.nl)](https://www.zorgvoorbeter.nl/kennis-delen/tools/sofa-model-samenwerken-met-mantelzorgers) [↑](#footnote-ref-2)