

# Familie- en Naastenbeleid

## Jouw stem telt mee

Door jouw (jarenlange) ervaring heb jij waardevolle deskundigheid opgebouwd. Gedragsveranderingen van je naaste vallen jou bijvoorbeeld sneller op. Jouw mening, informatie en inzichten kunnen daarom belangrijk zijn voor de behandeling. Daarom vindt BatZ GGZ het erg belangrijk dat jij bij de behandeling betrokken bent én goed geïnformeerd blijft. Heb jijzelf behoefte aan informatie en ondersteuning, geef dit dan zeker aan bij de behandelaar van jouw naaste. Door goede communicatie tussen cliënt, familie en hulpverlener, werken we maximaal aan herstel.

## Dit doen wij

BatZ GGZ behandelt en begeleidt jouw naaste in zijn of haar eigen omgeving tenzij dat niet kan. Daarbij vinden wij dat de regie over die behandeling zoveel mogelijk bij de cliënt, jouw naaste ligt. Als jouw naaste het ermee eens is dat jij bij de behandeling wordt betrokken, nodigen wij jou uit voor een kennismakingsgesprek. Je krijgt dan informatie over de behandeling van jouw naaste. Ook bespreken we samen met jou en jouw naaste hoe jij betrokken blijft bij de behandeling. Daarnaast informeert de behandelaar jou over mogelijkheden met betrekking tot psycho-educatie en ondersteuning voor jou zelf.

Als jouw naaste echter niet wil dat wij anderen (jou) informeren, dan verstrekken wij alleen algemene informatie over onze werkzaamheden en de rechtspositie van onze cliënten.

Hieronder tref je een overzicht aan wat wij in beide situaties wel en niet met jou als naaste delen.

Tabel 1. Niet-persoonsgebonden informatie, mag zonder toestemming cliënt worden verstrekt

| Fase                             | Informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanmeldingsfase                  | Over het zorgaanbod: <ul style="list-style-type: none"> <li>- (on)mogelijkheden van de instelling</li> <li>- vervolg(procedure)</li> <li>- alternatieven van hulpverlening</li> </ul> Over de rechtspositie <ul style="list-style-type: none"> <li>- informatierecht van familieleden</li> <li>- klachtenregeling</li> <li>- huisregels</li> <li>- dossiervorming</li> </ul> |
| Indicatie- en hulpverleningsfase | Geen informatie zonder toestemming                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Hulpverleningsfase               | Over de rechtspositie <ul style="list-style-type: none"> <li>- klachtenregeling</li> <li>- privacyreglement</li> <li>- dossiervorming</li> <li>- inzage dossier</li> <li>- bewaartermijn en vernietiging dossier</li> <li>- belangenbehartiging van de cliënt</li> <li>- participatie van de cliënt</li> </ul>                                                               |

|                          |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- participatie van de familie bij de hulpverlening</li> <li>- informatierecht van familieleden</li> </ul>                                                    |
| Afsluiting en overdracht | Over de rechtspositie <ul style="list-style-type: none"> <li>- klachtenregeling</li> <li>- dossiervorming</li> <li>- inzage dossier</li> <li>- bewaartermijn en vernietiging van dossier</li> </ul> |

Tabel 2. Persoonsgebonden informatie, kan alleen **MET** toestemming worden gedeeld.

| Fase                             | Informatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanmeldingsfase                  | Idem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Indicatie- en hulpverleningsfase | Over het zorgaanbod: <ul style="list-style-type: none"> <li>- probleemdefinitie</li> <li>- hulpverleningssetting</li> <li>- prognose hulpverlening/behandelduur</li> <li>- bij afwijzing: alternatieven</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hulpverleningsfase               | Over de hulpverlening: <ul style="list-style-type: none"> <li>- (behandel)doelen</li> <li>- prognose hulpverlening/behandelduur</li> </ul> Over het hulpverleningsplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- hulpverlening/therapie</li> <li>- medicatie</li> <li>- consequenties van de hulpverlening/behandeling</li> <li>- uitvoering/taakverdeling</li> <li>- voortgang</li> <li>- wijzigingen</li> </ul> Over de kosten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- eigen bijdrage</li> </ul> |
| Afsluiting en overdracht         | Over de afbouw: <ul style="list-style-type: none"> <li>- planning</li> <li>- ontslagprocedure</li> </ul> Over de vervolgprocedure: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nazorgplan</li> <li>- terugvalpreventie</li> <li>- taakverdeling</li> <li>- planning</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |

## Dit is hoe jij kan ondersteunen

Omdat het bij elk contact om maatwerk gaat, is niet van tevoren te bepalen hoe je precies betrokken wordt bij de behandeling. Zo is de rol van een ouder bij de opname van een dochter van 16 jaar anders dan bij een volwassen zoon van 29. Net zoals de aanpak bij jouw partner anders is dan die bij je moeder van 73 jaar. We kijken zoveel mogelijk naar de situatie van jouw naaste en jou. Het is goed om verwachtingen naar elkaar uit te spreken. In ieder geval wordt met jou afgesproken wie de contactpersoon van de familie voor BatZ GGZ is.



## **Jouw naaste wil geen contact, wat nu?**

Meestal stelt jouw naaste het op prijs als familie informatie krijgt en bij de behandeling ondersteunt. Wil jouw naaste geen contact met jou, dan respecteert BatZ GGZ dat (in zoverre dit in overeenstemming is met het recht op zelfbeschikking en het recht op privacy van de cliënt). De behandelaar blijft zich inspannen om het contact te herstellen, zodat we jou wél kunnen informeren en bij de behandeling mogen betrekken. Je wordt ervan op de hoogte gesteld als jouw naaste niet instemt met het verstrekken van informatie. Je hebt altijd recht op algemene, niet-persoonsgebonden informatie. Zie de beide tabellen hierboven. Wil jij absoluut geen contact met jouw naaste, dan wordt ook dit in het dossier van de cliënt vastgelegd.

## **Wat doen we als iemand alle hulp weigert?**

De kans bestaat dat jouw naaste zelf niet om hulp vraagt, geen hulp wil of kan accepteren en jij hier machteloos tegenover staat. Mensen die alle zorg weigeren worden ook wel zorgmijders genoemd. Zij hebben problemen op meerdere leefgebieden, die ze zelf moeilijk kunnen oplossen. Vaak zijn de problemen van psychische aard eventueel in combinatie met het gebruik van verslavende middelen. Wij spannen ons bij BatZ GGZ extra in om deze groep cliënten toch te kunnen behandelen. Dit is specifiek maatwerk en laat zich lastig in algemene termen beschrijven. Ook in welke mate jij als naaste daarin een rol kan spelen is maatwerk.

## **De klachtenfunctionaris**

Het kan zijn dat jij ergens niet tevreden over bent, bijvoorbeeld over de zorg die jouw naaste krijgt of de manier waarop met jou is omgegaan. Maak dit kenbaar, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen. Als het oplossen dan nog niet lukt heeft BatZ GGZ een klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en is het aanspreekpunt voor alle vragen over klachten. Daarnaast vervult hij een belangrijke rol bij het bemiddelen en oplossen van klachten. De klachtenfunctionaris gaat graag met jou in gesprek en zal al het mogelijke doen om tot een goede oplossing te komen.

## **De Geschillencommissie zorg**

BatZ GGZ is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg in Den Haag.