



**Regeling Partnerschap en Naastbetrokkenen
RIBW Oost-Veluwe**

1. Inleiding

In de regeling Partnerschap en Naastbetrokkenen staan richtlijnen voor omgang en communicatie met naastbetrokkenen. Van intake tot ontslag en nazorg. Vooral bij de zogenoemde schakelpunten in de zorg (overgang van cliënt van ambulant naar klinische zorg of vice versa) zijn die richtlijnen belangrijk. Duidelijke afspraken en goede communicatie tussen cliënt, naastbetrokkenen en de RIBW Oost-Veluwe komen de zorg ten goede. Daarom is de relatie met naastbetrokkenen een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid van instellingen. In de regeling is rekening gehouden met bestaande wet en regelgeving en de landelijke regeling 'Betrokken Omgeving'. De regeling Partnerschap en Naastbetrokkenen is specifiek beschreven voor de situatie van de RIBW Oost-Veluwe. Voor deze regeling zijn de volgende uitgangspunten geformuleerd:

Erkenning positie naastbetrokkenen

Naastbetrokkenen spelen een belangrijke rol in de geestelijke gezondheidszorg. Meestal bij behandeling en verzorging van een cliënt, maar soms ook bij het ontstaan van zijn of haar problemen. Denk bij de term naastbetrokkenen aan bijvoorbeeld familieleden, opvoeders en vrienden; kortom direct betrokkenen van de cliënt. De cliënt bepaalt in principe zelf hoe naastbetrokkenen bij de zorg worden betrokken. De cliënt maakt hierover afspraken met de naastbetrokkenen. Van de instelling wordt verwacht dit te stimuleren. Bijvoorbeeld door samen met de cliënt te bekijken welke rol naastbetrokkenen willen en kunnen spelen. De instelling houdt daarbij rekening met de draagkracht van de naastbetrokkenen en hun eventuele eigen problematiek. Als een cliënt vanwege zijn geestestoestand geen afspraken kan maken en als die ook niet eerder in bijvoorbeeld een zelfbindingsverklaring zijn vastgelegd, mogen volgens de wet geen afspraken met naastbetrokkenen worden gemaakt. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als een begeleider daar op basis van 'goed begeleiderschap' reden toeziet. Dit besluit moet worden vastgelegd in het behandeldossier. Voor betrokkenheid van naastbetrokkenen heeft de RIBW Oost-Veluwe 'expliciet beleid' opgesteld, waarin hun positie wordt onderkend en gerespecteerd.

Autonomie en privacy

Als een cliënt geen naastbetrokkenen bij de hulpverlening wil betrekken, moet een instelling dit respecteren. Hiervoor geldt het recht op zelfbeschikking en het recht op privacy. Naastbetrokkenen krijgen dan alleen niet-persoonsgebonden informatie. De cliënt is dan wel verantwoordelijk voor eventuele consequenties voor de zorg. De RIBW Oost-Veluwe heeft, binnen dit kader, niet meer dan een adviserende rol. De begeleider adviseert op basis van eigen deskundigheid en ervaring hoe de cliënt naastbetrokkenen kan inschakelen. Hij houdt rekening met hun situatie. Zij kunnen ook nooit zonder hun instemming bij de zorg worden ingeschakeld. Mocht een begeleider goede redenen hebben, dan kan hij betrokkenen buiten de zorg houden. De wens van de cliënt is bij deze afweging een zwaarwegend element. De begeleider vermeldt het besluit met redenen omkleed in het begeleidingsplan en informeert de naastbetrokkenen.

Bijzondere omstandigheden

Bijzondere omstandigheden vragen om bijzondere oplossingen. Als het belang van naastbetrokkenen, cliënt of begeleider wordt geschaad, moet een instelling naar eigen inzicht handelen. Dit kan niet vooraf in regelgeving worden vastgelegd. Wel gelden twee voorwaarden:

- wet- en regelgeving wordt zo goed mogelijk nageleefd;
- de handelwijze kan achteraf getoetst worden doordat deze is vastgelegd in het behandeldossier.

2. Opzet Modelregeling RIBW Oost-Veluwe

Op basis van de in de inleiding genoemde uitgangspunten valt de modelregeling in drie onderdelen uiteen. Het eerste onderdeel gaat over de wijze hoe de zorginstelling respectvol dient om te gaan met zowel de belangen van de cliënt als die van de naastbetrokkenen, oftewel; de bejegening.

Het tweede onderdeel gaat over de wijze hoe de zorginstelling de naastbetrokkenen van de cliënt op de hoogte dient te houden. Denk hierbij aan de wijze van zorgverlening en medicatieverstrekking aan de cliënt. Dit onderdeel valt onder de kop; informeren.

Het derde onderdeel gaat over de wijze hoe de zorginstelling acties en middelen moet inzetten om cliënten, begeleiders en naastbetrokkenen van het naastbetrokkenen-beleid op de hoogte te kunnen brengen. Denk hierbij aan het opzetten van een informatiebrochure voor de naastbetrokkenen maar ook het opzetten van een duidelijk herkenbaar informatiepunt binnen de zorginstelling. Dit laatste onderdeel heet voorzieningen.

2.1 Bejegenen

Naastbetrokkenen zijn vaak onbekend met de wereld van psychiatrie, soms kan deze wereld zelfs schokkend overkomen. Het kan dan ook een zware last zijn om een relatie te onderhouden met een cliënt. Door de banden met de cliënt hebben naastbetrokkenen ook banden met de RIBW Oost-Veluwe. De instelling is bekend met de soms moeizame cliënt-naastbetrokkenenrelatie en gaat daarom respectvol en serieus met beiden om. De instelling geeft naast ondersteuning aan de cliënt, ook ondersteuning aan de naastbetrokkenen indien nodig. Beide aspecten komen tot uitdrukking in het beleid van de instelling. De instelling onderhoudt een relatie met naastbetrokkenen, behalve als de cliënt dit niet wil of als er andere aannemelijke redenen zijn om dit niet te doen. Naastbetrokkenen worden wel over dit besluit ingelicht.

Werkwijze; bejegening

Contact en betrokkenheid

- Als een cliënt dat wil, bericht de RIBW Oost-Veluwe naastbetrokkenen over een opname. Bijvoorkoor stelt een cliënt zelf zijn naastbetrokkenen op de hoogte.
- Als cliënt en naastbetrokkenen geen contact hebben, onderzoekt de begeleider bij de cliënt wat de reden is. Als dit wenselijk is, probeert de begeleider het contact 'te herstellen'.
- De begeleider beantwoordt vragen van naastbetrokkenen zorgvuldig en met respect. Zorgvuldigheid is het juist inschatten van de achtergrond van de vraag en de situatie van de vragensteller, maar ook het bewaken van het recht op privacy van de cliënt.
- De RIBW Oost-Veluwe moet voor iedere cliënt een naastbetrokkene als contactpersoon hebben. In principe regelt de cliënt dit zelf en geeft de naam door aan de instelling. In overleg met de cliënt kan ook de begeleider deze afspraak maken. De afspraken legt hij vast in het behandeldossier.
- Een begeleider geeft niet zonder toestemming vertrouwelijke informatie van een naastbetrokkene aan de cliënt. Wel kan hij vragen of informatie in het dossier mag worden opgenomen als die directe invloed heeft op de zorg. Gaat de naastbetrokkene hier niet mee akkoord, dan kan de begeleider een eigen samenvatting in het dossier bewaren. Deze mag niet herleidbaar zijn tot de informatie van de naastbetrokkene. De originele informatie wordt in dat geval vernietigd. In overleg met de cliënt wordt het behandelplan aangepast.
- Naastbetrokkenen worden betrokken bij het behandelplan als daarin een behandeling staat die naar verwachting gevolgen voor hen heeft. Dit gebeurt alleen als de cliënt dit zelf wil.

Steun

- De RIBW Oost-Veluwe helpt naastbetrokkenen als ze met instemming van de cliënt een rol spelen bij zijn ondersteuning. Bijvoorbeeld in verlofperiodes of na afronding van de behandeling. Hulp kan bestaan uit:
 - emotionele en praktische ondersteuning naar behoefte (meer als het moet, minder als het kan);
 - nazorg na ernstige incidenten;
 - ondersteuning voor het omgaan met bepaalde gedragingen van de cliënt.
- De RIBW Oost-Veluwe overlegt met de cliënt en naastbetrokkenen als er zicht is op weekendverlof, time-outperiodes of ontslag en bespreekt de mogelijkheden voor nazorg. Op basis daarvan neemt de instelling een definitief besluit en maakt zij nadere afspraken over de verdere invulling. Indien nodig en mogelijk, evalueert de instelling naderhand het verlof met naastbetrokkenen en de cliënt.
- De RIBW Oost-Veluwe maakt met instemming van de cliënt procedureafspraken met de naastbetrokkenen over wat zij doen als de cliënt tijdens verlof, time-outperiodes of ontslag wegloopt en/of in crisis raakt of dreigt te geraken tijdens verlof. Als de instelling hiervan afziet, moeten naastbetrokkenen de reden kennen.
- Naastbetrokkenen kunnen gebaat zijn bij contacten met lotgenoten. De RIBW Oost-Veluwe wijst ze op activiteiten van familieorganisaties en (indien aanwezig) op het bestaan van familieraden of ouderraden.

2.2 Informeren

Informatie over verblijf en situatie van een cliënt is belangrijk voor naastbetrokkenen. Zeker als ze een rol spelen bij de ondersteuning moeten ze voldoende informatie hebben om adequaat te kunnen handelen. Voor de hulpverlening is het maken van afspraken met de cliënt over informatie aan naastbetrokkenen een belangrijk en terugkerend onderdeel. Uitgangspunt is dat de cliënt naastbetrokkenen zelf informeert. De begeleider stimuleert dit en geeft waar nodig ondersteuning. Hij informeert de naastbetrokkenen zelf, als de cliënt dit niet kan, maar wél wil.

Werkwijze; informeren

- De RIBW Oost-Veluwe beseft het belang van goede informatievoorziening aan naastbetrokkenen, maar dit mag het recht op zelfbeschikking van de cliënt niet aantasten. De instelling legt dit vast in haar beleid.
- De RIBW Oost-Veluwe legt in haar werkwijze en behandelprotocollen vast dat cliënt en begeleider afspraken maken over welke informatie aan welke naastbetrokkenen wordt verstrekt.
- Als een cliënt geen afspraken wil maken over het informeren van naastbetrokkenen, onderzoekt de begeleider waarom dit is. Hij kan de cliënt proberen te overtuigen van het belang van informatie, maar moet uiteindelijk diens keuze respecteren. Afspraken over het al dan niet geven van informatie, worden vastgelegd in het behandelingsplan.
- Naastbetrokkenen hebben recht op niet-persoonsgebonden informatie. Wanneer een cliënt niet instemt met verstrekken van informatie aan naastbetrokkenen, geeft de instelling wel informatie over de onderwerpen genoemd in tabel 1 (zie bijlage). Dit gebeurt niet door de direct betrokken begeleider om de privacy van de cliënt te beschermen.
- Bij elke fase (aanmeldingsfase, indicatie en hulpverleningsfase, afsluiting- en overdrachtsfase) van het zorgproces hoort bepaalde informatie die zonder toestemming van de cliënt mag worden verstrekt. (zie bijlage)
- Niet-persoonsgebonden informatie (mag zonder toestemming cliënt worden verstrekt). Dit is algemene informatie over de gang van zaken in een RIBW Oost-Veluwe. (zie bijlage; tabel 1)

- Persoonsgebonden informatie (mag niet zonder toestemming cliënt worden verstrekt). Deze informatie is persoonsgebonden. Begeleider en cliënt zijn verantwoordelijk voor het maken van afspraken over de grenzen van de inhoudelijke informatie en aan wie deze wordt verstrekt. De afspraken worden vastgelegd in het behandelingsplan en regelmatig geactualiseerd.(zie bijlage; tabel 2)
- Als een cliënt geen persoonsgebonden informatie wil verstrekken aan naastbetrokkenen, kan dit gevolg hebben voor de inhoud van zorg en behandeling. Naastbetrokkenen kunnen in dat geval geen of een beperkte rol spelen in het zorgproces. De instelling moet beleid hebben over hoe dan wordt gehandeld bij ontslag en time-outsituaties.
- Algemeen beleid valt onder niet-persoonsgebonden informatie. Beleid dat betrekking heeft op een cliënt valt onder persoonsgebonden informatie.

2.3 Voorzieningen

De instelling zorgt ervoor dat het naastbetrokkenen-beleid helder wordt gecommuniceerd aan de cliënt, naastbetrokkenen en begeleiders. Zij kan dit door middel van praktische organisatorische voorzieningen bewerkstelligen. Het creëren van een lage contactdrempel naar de RIBW Oost-Veluwe is hierbij van groot belang. Communicatie met naastbetrokkenen moet voor een ieder duidelijk en overzichtelijk zijn georganiseerd.

Werkwijze; voorzieningen

Communicatie

- De RIBW Oost-Veluwe heeft een brochure over het beleid voor naastbetrokkenen. Ook op de website is deze informatie makkelijk te vinden.
- De RIBW Oost-Veluwe heeft een duidelijk aanspreekpunt waar naastbetrokkenen terecht kunnen met vragen. Ze moeten weten hoe en wanneer deze bereikbaar is. Naastbetrokkenen zonder contactpersoon binnen de instelling kunnen terecht bij een algemeen informatiepunt.
- Cliënten en begeleiders kennen het beleid voor naastbetrokkenen.

Klachtenregeling

- Naastbetrokkenen kunnen bij een medewerker klagen als ze vinden dat ze niet goed behandeld zijn.
- De RIBW Oost-Veluwe hanteert bij voorkeur een klachtenregeling voor naastbetrokkenen. Behoud of herstel van vertrouwen is daarbij het doel.
- In een folder en op de website maakt de RIBW Oost-Veluwe deze klachtenregeling bekend.
- De RIBW Oost-Veluwe wijst naastbetrokkenen erop dat ze een klacht kunnen indienen bij de regionale inspectie voor de volksgezondheid.

Nawoord

Deze tekst is gebaseerd op de Modelregeling ‘Betrokken Omgeving’
Familieorganisaties, cliëntenorganisaties en GGZ Nederland hebben richtlijnen vastgesteld in de nota
Betrokken Omgeving - Modelregeling relatie GGZ-Instelling - naastbetrokkenen. Hierbij waren
betrokken:

- Cliëntenbond in de GGZ
- Landelijke Stichting Ouders van Drugsgebruikers
- Stichting Labyrint/In perspectief
- Stichting Landelijke Patiëntenraden in de GGZ
- Vereniging GGZ Nederland
- Vereniging Ypsilon

Deze modelregeling is gebaseerd op en sluit aan bij de bestaande wet- en regelgeving.
Met name:

- De Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- De wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)
- De Wet Mentorschap
- De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)
- De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)
- De Kwaliteitswet Zorginstellingen

Tabel 1: Niet-persoonsgebonden informatie*(mag zonder toestemming cliënt worden verstrekt)*

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

Tabel 2: Persoonsgebonden informatie*(mag niet zonder toestemming cliënt worden verstrekt)*

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