



**altrecht**

*specialistische  
geestelijke  
gezondheidszorg*

informatie voor familie  
en direct betrokkenen

**De patiënt, zijn naasten en  
Altrecht hebben elkaar nodig**

**Naasten\* zijn vaak betrokken bij de behandeling en begeleiding van patiënten van Altrecht. Zij vormen een belangrijk deel van de (sociale) omgeving van de patiënt. Soms worden naasten ingeschakeld bij de zorgverlening, soms hebben zij zelf steun nodig. Altrecht is een organisatie die rekening houdt met de belangen van naasten.**

*Roxanne Vernimmen  
Raad van bestuur Altrecht*

*Richard Makkinga  
Familieraad Altrecht*

*\* Onder naasten verstaan we: familie (ouders, partners, kinderen, broers, zussen), vrienden, buren en andere belangrijke personen voor de patiënt. In overleg wordt één van hen contactpersoon. Het is soms mogelijk twee contactpersonen te benoemen. In deze brochure wordt verder alleen de term naasten gebruikt.*

*Onder medewerkers wordt verstaan alle medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de patiënt: psychiaters, psychologen, casemanagers, verpleegkundigen, enz.*

## Inleiding

Een psychiatrische ziekte is niet alleen voor de patiënt, maar ook voor zijn of haar naasten erg ingrijpend. Naasten begrijpen vaak niet in welke 'wereld' ze terecht komen. Altrecht informeert en betreft naasten daarom zo goed mogelijk over en bij de behandeling, waardoor de kwaliteit van leven kan verbeteren. Medewerkers van Altrecht, patiënten en naasten hebben elkaar nodig. In deze brochure treft u de belangrijkste informatie aan over de familiebetrokkenheid bij Altrecht. Voor actuele informatie verwijzen wij naar de website van Altrecht: [www.altrecht.nl/voor-naasten](http://www.altrecht.nl/voor-naasten).

## Wat is er bij Altrecht geregeld voor naasten?

- richtlijnen over hoe om te gaan met naasten
- contact tussen naasten en medewerkers van Altrecht
- ondersteuning van naasten, zoals de familiecoaching
- klachtenregeling (familievertrouwenspersoon (FVP), klachtenfunctionaris en klachtencommissie)
- familieraad

## Richtlijnen over hoe om te gaan met naasten

In de door Altrecht en de familieraad opgestelde 'richtlijnen naastenbetrokkenheid Altrecht' is bepaald hoe medewerkers van Altrecht en naasten elkaar informeren, met elkaar omgaan en hoe de naasten betrokken worden bij de behandeling. De richtlijnen staan afgedrukt op de middenpagina's van deze brochure.

Deze richtlijnen zijn gebaseerd op de landelijke generieke module 'Samenwerking en ondersteuning naasten van mensen met psychische problematiek'. De tekst van de generieke module kunt u vinden op de website van Altrecht: [www.altrecht.nl/voor-naasten](http://www.altrecht.nl/voor-naasten).

Het komt voor dat een patiënt (tijdelijk) geen contact wenst met zijn of haar naasten: ook dan heeft de naaste recht op informatie. Als de patiënt (tijdelijk) geen contact wenst, zullen de medewerkers zich inspannen om het contact tussen naasten en patiënt te herstellen, zodat de naaste geïnformeerd en betrokken wordt. Naastenbetrokkenheid kan de behandeling aantoonbaar versnellen en/of verbeteren.

## Het contact tussen naasten en Altrecht

Bij alle behandelteams van Altrecht worden naasten betrokken bij de behandeling, vaak zelfs met 'maatwerk' per team. Een aantal medewerkers is tevens familie-ambassadeur: zij stimuleren de betrokkenheid tussen naasten en behandelteam. Volgens de richtlijnen is een naaste welkom bij het intake- of opnamesgesprek, of de naaste (contactpersoon) wordt binnen twee weken uitgenodigd voor een gesprek. De naaste weet zo wie ze kunnen benaderen met vragen. Uit onderzoek blijkt dat het betrekken van naasten bij de behandeling voor zowel patiënt, naaste als hulpverleners een positief effect heeft en bijdraagt aan het succes van de behandeling.

## Ondersteuning van naasten

Een psychiatrische ziekte is ingrijpend, niet alleen voor de patiënt, maar ook voor de naasten. Er kunnen veel vragen zijn over hoe hiermee om te gaan. Ook de gezondheidsconsequenties voor naasten kunnen groot zijn en veelal krijgen naasten pas in de gaten dat zij hulp nodig hebben als het te laat is. Naast praktische ondersteuning hebben naasten soms ook emotionele ondersteuning nodig voor verdriet, rouw en veranderingen in de interpersoonlijke relatie met de patiënt om de steun aan de patiënt te blijven volhouden. Direct contact met naasten, op een zo kort mogelijke termijn, is van groot belang. De medewerkers van Altrecht kunnen u algemene informatie geven over de ziekte en adviseren hoe u met de patiënt om kunt gaan. Het geven van informatie en ondersteuning noemen wij psycho-educatie.

Er zijn de volgende mogelijkheden voor ondersteuning:

- familiecoaching
- familie (naasten) bijeenkomsten van behandelteams van Altrecht en/of de familieraad
- psycho-educatiebijeenkomsten
- familieorganisaties: websites en activiteiten

### **Familiecoaching**

Naasten kunnen coaching krijgen over de omgang met de patiënt. De coaching wordt gegeven door een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en een familie-ervaringsdeskundige, die de problematiek kent uit zijn of haar eigen situatie. Bij veel afdelingen wordt familiecoaching (met instemming van de patiënt) standaard aangeboden aan naasten van (nieuw ingeschreven) patiënten. Naasten kunnen ook zelf vragen om familiecoaching via de afdeling waar de patiënt in behandeling is. De kosten voor de coaching worden doorbelast aan de zorgverzekering van de patiënt. Meer informatie staat op [www.ggzfamiliecoaching.nl](http://www.ggzfamiliecoaching.nl) of [www.altrecht.nl/voor-naasten](http://www.altrecht.nl/voor-naasten).

### **Familie (naasten) bijeenkomsten**

Regelmatig organiseren behandelteams familie(naasten)bijeenkomsten met als doel samen met meerdere naasten informatie en ervaringen uit te wisselen. Als u voor dergelijke bijeenkomsten uitgenodigd wilt worden, kunt u dat aangeven bij het betreffende team.

### **Psycho-educatiebijeenkomsten**

Een aantal afdelingen organiseert ook bijeenkomsten voor patiënten samen met hun naasten waarin algemene informatie gegeven wordt over de ziekte, hoe je ermee om kunt gaan en waar ook ruimte is voor lotgenotencontact.

### **Familieorganisaties**

Familieorganisaties organiseren bijeenkomsten om informatie over de ziekte te geven en ervaringen uit te wisselen (lotgenotencontact). Ook bieden ze persoonlijke ondersteuning: telefonische hulp of individuele belangenbehartiging. Er zijn verschillende organisaties:

#### **Specifieke familieorganisaties:**

- Ypsilon voor schizofrenie/psychoses: [www.ypsilon.org](http://www.ypsilon.org)
- Balans voor ADHD en dyslexie: [www.balansdigitaal.nl](http://www.balansdigitaal.nl)
- Labyrint-in-Perspectief voor meerdere diagnoses: [www.labyrint-in-perspectief.nl](http://www.labyrint-in-perspectief.nl)

#### **Organisaties voor familie én patiënt:**

- NVA voor autisme: [www.autisme.nl](http://www.autisme.nl)
- VMDB voor manische depressiviteit: [www.vmdb.nl](http://www.vmdb.nl)

#### **Andere interessante websites:**

- [www.platformggz.nl/lpggz](http://www.platformggz.nl/lpggz)
- [www.indigo.nl](http://www.indigo.nl)
- [www.wijzijnmind.nl](http://www.wijzijnmind.nl)
- [www.mezzo.nl](http://www.mezzo.nl) (over mantelzorg)
- [www.kopstoring.nl](http://www.kopstoring.nl)

# Richtlijnen naastenbetrokkenheid Altrecht

Ons uitgangspunt is dat naasten met aandacht en zorgvuldigheid worden bejegend en dat zij bij de behandeling worden betrokken.

## **Afspraken Altrecht**

- › Een naaste is welkom bij het intakegesprek of opnamegesprek, of wordt binnen 14 dagen uitgenodigd voor een gesprek.
- › We maken afspraken met de naaste en de patiënt over de rol die de naaste kan en wil spelen in de behandeling.
- › Een naaste krijgt informatie over de werkwijze binnen de afdeling, het zorgaanbod, algemene informatie over het ziektebeeld, ondersteuningsmogelijkheden voor naasten, familieraad, familievertrouwenspersoon en de procedure klachtenbehandeling.
- › Vanuit het behandelteam is er een contactpersoon voor de naaste.
- › De gegevens van de eerste contactpersoon (adres, mailadres en telefoonnummer) van de patiënt worden in het dossier opgenomen.
- › In overleg met naaste en patiënt is het wenselijk dat een naaste wordt betrokken bij het opstellen en de evaluatie van het behandelplan en, indien van toepassing, bij het opstellen van een crisisinterventieactieplan.
- › Met de naaste wordt besproken of er behoefte is aan ondersteuning (bv. familiecoaching).
- › Als een naaste behoefte heeft om individueel een gesprek te hebben met de hulpverlener, is dat mogelijk. Vanzelfsprekend wordt daarbij de privacy van de patiënt gerespecteerd.

## **Opname op een acute opname-afdeling**

- › In overleg met de patiënt ontvangt de naaste binnen 48 uur (op werkdagen) een uitnodiging voor een zorgafstemmingsgesprek.
- › Bij een gedwongen behandeling (medicatie en separatie) wordt de naaste geïnformeerd en krijgt een gesprek aangeboden.
- › De naaste wordt geïnformeerd over afspraken met betrekking tot verlof, ontslag en overplaatsing.

## **Wanneer de patiënt (tijdelijk) niet wil dat de naaste wordt betrokken**

Wanneer het contact tussen een naaste en de hulpverlener niet vanzelf tot stand is gekomen, stelt de hulpverlener de volgende twee vragen aan de patiënt:

- a Wie in uw nabije omgeving is betrokken bij de situatie waarin u momenteel verkeert?
- b Vindt u het goed deze naaste uit te nodigen om zijn of haar visie op uw zorgsituatie te bespreken en te bekijken hoe uw naaste u kan helpen?

Wanneer de patiënt (tijdelijk) niet wil dat de naaste wordt betrokken, heeft de hulpverlener een inspanningsplicht het contact tussen naaste en patiënt zodanig te herstellen, dat de naaste geïnformeerd en betrokken mag worden bij de behandeling.

Ook als de patiënt de naaste buiten zijn zorgsituatie wil houden, gaat de hulpverlener op vragen van naasten in. Dit geldt ook als een naaste zich meldt vanwege (zorgen om) iemand uit zijn omgeving met een (potentiële) psychische aandoening. De hulpverlener mag altijd informatie geven die niet patiëntgebonden is. Vanwege het respect voor de mening van de patiënt beperkt de informatieverstrekking aan de naaste zich in dit geval tot niet-persoonsgebonden informatie en zal er (extra) aandacht zijn voor de ondersteuningsbehoefte van de naaste zelf.

Hoewel de privacywet de informatie die hulpverleners, zonder toestemming van de patiënt, aan de naaste mag verstrekken beperkt, mogen hulpverleners in bijzondere situaties, wel beperkte persoonsgebonden informatie aan naasten geven.

Dit geldt voor situaties waarin sprake is van vitaal belang voor de patiënt, zoals bij ongevallen, suïcidedreiging en situaties waarin sociale ontwrichting dreigt (schulden of huisvestingsproblemen). En alleen dan als de naaste een bijdrage kan leveren aan het beperken van de problemen. Als de hulpverlener informatie geeft zonder toestemming, wordt de patiënt hierover geïnformeerd en moet dit met redenen omkleed vermeld worden in het dossier. Ook als de patiënt regelmatig op verlof komt bij de naaste, kan het nodig zijn informatie aan de naaste te geven, bijvoorbeeld over medicijngebruik en dieetbeperking.



## Klachtenregeling

We hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de contacten met de hulpverleners en de zorg die uw naaste krijgt. Maar het kan zijn dat uw vragen niet naar tevredenheid beantwoord worden. Of dat er een verschil van mening is met de hulpverlener over de wijze waarop u als naaste bij de behandeling betrokken wordt. Ook kunt u klachten hebben over de bejegening door hulpverleners van Altrecht jegens uzelf.

We vinden het belangrijk om ongenoegens en klachten van naasten zo vroeg mogelijk te horen. Daardoor kunnen klachten en ongenoegens meestal snel worden opgelost. Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met diens leidinggevende. Misschien kunt u tot een oplossing komen. Als dat niet lukt, hebt u de volgende mogelijkheden:

### **Familievertrouwenspersoon**

Als de gesprekken met de medewerker(s) van Altrecht niet tot een bevredigend resultaat leiden, kan de familie contact opnemen met de familievertrouwenspersoon (FVP). De FVP is professioneel geschoold, onafhankelijk (verbonden aan de LSFVP),

biedt een 'luisterend oor' en kan deskundig adviseren. Tevens kan de FVP bemiddelen tussen de familie en de medewerkers. Of helpen bij het indienen van een officiële klacht. De FVP komt op voor de belangen van de familie.

### **Klachtenfunctionaris**

Met ingang van 2017 heeft Altrecht een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die een patiënt of een familielid (laagdrempelig) kan ondersteunen om het contact met de medewerker van Altrecht te verbeteren of herstellen.

### **Klachtencommissie**

Als de bemiddeling van de familievertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris onvoldoende resultaat oplevert, kan een formele klacht worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht wordt dan behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie.

Op de website [www.altrecht.nl/over-ons/klachtenregeling](http://www.altrecht.nl/over-ons/klachtenregeling) staat meer informatie over de familievertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie en hoe u hen kunt bereiken.

## Familieraad

De familieraad behartigt de gezamenlijke belangen van naasten. De mogelijkheden voor individuele hulp leest u eerder in deze brochure. De familieraad heeft, samen met Altrecht, in de afgelopen jaren veel bereikt. De familieraad is onafhankelijk en geeft gevraagd en ongevraagd advies over de hulpverlening bij Altrecht. De ervaringsdeskundigheid van naasten levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de zorg voor de patiënt.

De familieraad heeft (regelmatig) overleg met de:

- Raad van bestuur, leiding zorgeenheden, etc;
- Patiëntenraad;
- Familieambassadeurs;
- Familievertrouwenspersoon (FVP).

De familieraad heeft contact met familieleden via:

- De digitale nieuwsbrief die 2 à 3 keer per jaar verschijnt. U kunt zich hiervoor opgeven door te mailen naar: [familieraad@altrecht.nl](mailto:familieraad@altrecht.nl) of het invullen van de antwoordkaart in deze brochure of via onze website: [www.altrecht.nl/voor-naasten](http://www.altrecht.nl/voor-naasten);
- Overleg met naasten tijdens familie (naasten) bijeenkomsten van Altrecht;
- Bijeenkomsten voor naasten, die de familieraad organiseert.





## ANTWOORDKAART

### *Ik wil betrokken zijn bij Altrecht/de familieraad en daarom*

- wil ik graag enkele keren per jaar via een (e-)nieuwsbrief geïnformeerd worden over belangrijke ontwikkelingen in het familiebeleid bij Altrecht;
- ben ik bereid om op basis van mijn mogelijkheden en vaardigheden de familieraad te ondersteunen als actieve achterban;
- heb ik belangstelling om lid te worden van de familieraad.

Ik ben/wij zijn als  ouder(s)  partner  broer/zus  kind van  anders nl.  betrokken bij een patiënt van Altrecht die bij de afdeling (zorgeneheid)  in  Utrecht  Zeist  Woerden  Nieuwegein  Den Dolder in behandeling is.

*Aankruisen wat van toepassing is.*

### ***Mijn (onze) gegevens (graag in blokletters):***

Naam:
Adres:
Postcode:
Woonplaats:
Telefoonnummer:
E-mailadres:

De familieraad kan, bij veel dezelfde klachten of vragen over een behandelteam of een regeling, met de medewerkers van Altrecht bespreken of verbeteringen mogelijk zijn. Voor individuele klachten of vragen verwijst de familieraad door naar het betreffende behandelteam, de familie Vertrouwenspersoon en/of de klachtenfunctionaris.

Heeft u interesse voor de diverse werkzaamheden van de familieraad? U kunt op verschillende manieren bijdragen aan de werkzaamheden van de familieraad. Als u het belangrijk vindt om het belang van de naasten bij Altrecht te

versterken, kunt u bijvoorbeeld contactpersoon van de naasten en de familieraad op een afdeling zijn. U heeft dan contact met de medewerkers, met name de familie-ambassadeur, om samen initiatieven te nemen voor (familie-) activiteiten (actieve achterban).

U kunt altijd contact opnemen met het secretariaat van de familieraad via telefoonnummer 06 - 22 20 19 66; bij afwezigheid kunt u de voicemail inspreken. Mailen kan natuurlijk ook: [familieraad@altrecht.nl](mailto:familieraad@altrecht.nl).

Familieraad Altrecht  
Antwoordnummer 4015  
3500 VB UTRECHT



Volg ons op Twitter:  
[twitter.com/altrecht](https://twitter.com/altrecht)



Volg Altrecht op Facebook:  
[www.facebook.com/altrecht](https://www.facebook.com/altrecht)



[www.altrecht.nl](http://www.altrecht.nl)