

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Beleidsstuk		<i>Pagina 1 van 5</i>
	Betreft: Familieparticipatie Revisie: 01	Document: Uitgifte datum:	BS-29 06-03-2017

Document-
eigenaar : HMT

Bekrachtigd : RvB

Laatste evaluatie:	Maart 2017
Evaluatiecyclus:	3 jaar

1. DOEL

Het vastleggen van beleid omtrent familieparticipatie.

2. DEFINITIE

HMT	Huismanagementteam
WGBo	Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst
MDO	Multi Disciplinair Overleg

3. TOEPASSINGSGBIED

Dit beleidsstuk is van toepassing op alle medewerkers en vrijwilligers en familieleden van bewoners/ cliënten.

4. WERKWIJZEN

Een goede relatie tussen de bewoner, de familie (of contactpersoon) en de medewerker(s) van Bergweide draagt bij aan het leveren van kwalitatief verantwoorde zorg. Kwaliteit van leven wordt o.a. bepaald door het hebben van zinvolle relaties. Familieleden maken deel uit van het sociale netwerk van de cliënt. Zij zijn onmisbaar voor de bewoner en verdienen ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van hun zorg- en ondersteuningstaken. Daarnaast verandert de samenleving, de overheid treedt verder terug en bewoners moeten vaker een beroep doen op hun eigen netwerk. Bergweide heeft beleid ontwikkeld waarbij zorg door de familie en professionele zorg wordt afgestemd en elkaar aanvult, o.a. door wederzijds de verschillende perspectieven en rollen duidelijk te maken.

Doel

Het beleid van Bergweide is er op gericht dat ondersteuning door familieleden en de werkzaamheden van professionele zorgverleners elkaar aanvullen zodat dit ten goede komt aan zowel de kwaliteit van leven van de bewoner, als aan het leveren van kwalitatief hoogstaande zorg. Medewerkers nemen geen zorg of behandeling over die bewoners zelf of met inzet van hun familie zelf kunnen. Daarmee wordt de zelfredzaamheid van de bewoner gestimuleerd. Voorwaarde daarvoor is een goede samenwerking: medewerkers van Bergweide schatten de waarde van de ondersteuning door familie op juiste wijze in, gaan respectvol en invoelend met de familie om. De medewerkers zorgen ervoor dat de familie de professionele verantwoordelijkheden van de medewerkers kennen en respecteren. Deze samenwerking wordt door Bergweide gestimuleerd.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Beleidsstuk		<i>Pagina 2 van 5</i>
	Betreft: Familieparticipatie Revisie: 01	Document: Uitgifte datum:	BS-29 06-03-2017

Beleid

Familieleden vormen een belangrijke continue factor in het leven van bewoners. Zij hebben vaak een emotionele band die langere tijd bestaat en intensief is. Zij hebben vaak veel ervaringsdeskundigheid opgedaan die zij ook na inzet van professionele zorg kunnen/willen/moeten blijven inzetten.

In het bijzonder bij bewoners met cognitieve problemen zijn familieleden veelal een informatiebron voor de professionals over de historische achtergrond van de bewoner. Daarnaast kunnen zij ook betrokken zijn bij het nemen van beslissingen over de zorg (indien zij vertegenwoordiger zijn).

Familieleden en professionele zorgverleners bekijken echter per definitie de zorg vanuit verschillend perspectief. Familie is in de eerste plaats partner, kind of hebben een andere relatie met de bewoner. Zij hebben naast de zorgtaken vaak ook nog een rol in het emotioneel ondersteunen en het behartigen

van de belangen van de bewoner. Zij zijn zelf emotioneel betrokken bij hoe het met de bewoner gaat. Formele zorgverleners hebben naast hun menselijke betrokkenheid te maken met opgelegde kwaliteitskaders, richtlijnen. Deze verschillende perspectieven en belangen kunnen conflicteren. Communicatie hierover met elkaar is essentieel.

Werkwijze

De ondersteuning door en het betrekken van familie begint bij de intake voor de zorgverlening. Dit bestaat uit het afstemmen van de zorg op de behoefte van de bewoner en de familie. Er worden concrete afspraken gemaakt over welke verzorging- en eventueel verpleegtaken de familie wil en kan uitvoeren. Afspraken en evaluaties worden altijd vastgelegd in het zorgplan van de bewoner.

Samenwerken en afstemmen

De familie wordt beschouwd als een ervaringsdeskundige. Zij /hij heeft veel informatie over de wensen en behoeften van de bewoner

- De situatie van de familie in relatie tot de bewoner wordt in kaart gebracht: welke hulp geeft/ gaf de familie voordat formele zorg werd ingezet. Welke hulp de familie blijft of gaat geven.
- Op een structurele manier wordt contact tussen de zorgcoördinator en de familie georganiseerd. Vraag hoe de zorg verloopt en of er iets veranderd is met betrekking tot haar of zijn grenzen. De afspraken over contactmomenten worden vastgelegd in het zorgplan. Het afsprakenblad familie in het zorgdossier kan hierbij een hulpmiddel zijn.
- Familieleden worden in staat gesteld om alle taken te vervullen die zij doen. Tenzij de zorgcoördinator van mening is dat dit ten koste gaat van verantwoorde zorg.
- Rekening wordt gehouden met zowel de positie van de bewoner als met die van de familie.
- De grenzen aan familieparticipatie worden aangegeven door de familie of door de medewerker. Vervolgens wordt samen gekeken naar een passende oplossing.

Ondersteuning

De ervaring leert dat familieleden bij dreigende overbelasting dikwijls te laat hulp inroepen. Om dit te voorkomen wordt op verschillende manieren bekendheid gegeven aan ondersteuningsmogelijkheden

- Gelet wordt op vroegtijdige signalen van overbelasting bij familieleden
- Rekening wordt gehouden met dat het verlenen van zorg de relatie tussen bewoner en familie (wederzijds) onder druk kan zetten.
- De ondersteuning van familieleden wordt geïntegreerd in bestaande instrumenten: intake, 6-wekelijkse evaluatie (indien noodzakelijk vaker), zorgplan en zorgdossier en multidisciplinair overleg.
- Tijdig wordt informatie en voorlichting verstrekt over het zorgproces, ziektebeeld en hoe daarmee om te gaan.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Beleidsstuk		<i>Pagina 3 van 5</i>
	Betreft: Familieparticipatie Revisie: 01	Document: Uitgifte datum:	BS-29 06-03-2017

- Tijdig wordt informatie gegeven over vormen van ondersteuning, waar en hoe kan dat worden ingezet etc. Dit is individueel bepaald en wordt op maat besproken en zo nodig ingezet.
- Er wordt aangegeven wat in noodsituaties gedaan kan worden.
- Op basis van de verkregen informatie van en in samenspraak tussen de zorgcoördinator en de familie wordt indien van toepassing een aanbod van ondersteuning (emotionele steun, informatie en advies, praktische of instrumentele steun) ten behoeve van de familie bepaald
- Deskundigheid (m.b.t. de ziekte, zorg of behandeling van de bewoner) van de familie wordt bevorderd. Dit leidt tot meer zekerheid bij hen en een afname van vragen, ook op langere termijn.
- Informatie over familieparticipatie buiten Bergweide (sociale kaart, gespreksgroepen) wordt gegeven.
- Er worden contactavonden georganiseerd om met mede familieleden, de teammedewerkers en de teamleider van gedachte te wisselen over actuele zaken.

Juridische aspecten

De juridische positie van Bergweide ten opzichte van familie is wezenlijk anders dan ten opzichte van een vrijwilliger. Een vrijwilliger wordt door Bergweide ingeschakeld om aanvullend te zijn op de professionele zorg. Familie wordt niet ingeschakeld door Bergweide. De betrokkenheid van de familie vloeit direct voort uit de sociale /emotionele betrokkenheid met de bewoner. Bergweide is (daarom in principe) niet verantwoordelijk voor het handelen van de familie. Bergweide heeft wel de verantwoordelijkheid om er op toe te zien dat de familie hun taken verantwoord uitvoeren en zal, indien nodig, een oplossing zoeken of in het uiterste geval de zorg overnemen.

Wet BIG

Volgens de Wet BIG mogen voorbehouden handelingen alleen worden uitgevoerd door medewerkers die daartoe bekwaam zijn en die daartoe een opdracht van een arts hebben ontvangen. Het gaat hier om de in de wet BIG opgesomde handelingen die, verricht door niet-deskundigen, onverantwoorde risico's voor de gezondheid van de bewoner opleveren. Hoewel de wet BIG niet van toepassing is op familieleden wordt ten aanzien van hen hetzelfde beleid gevoerd als bij verzorgenden die niet bevoegd en bekwaam zijn. Dit betekent dat indien familieleden niet bekwaam zijn in het uitvoeren van betreffende handelingen, Bergweide er zorg voor draagt dat de familie hierin wordt geschoold (indien gewenst) en controleert of de handeling juist wordt uitgevoerd. Een familielid kan dus bijvoorbeeld injecties geven aan degene die hij verzorgt, ondanks dat injecteren een voorbehouden handeling is. Vandaar dat het instrueren van familie bij het injecteren een onderdeel kan zijn van de functie verpleging. Als de familie onverhoopt een fout maakt bij het injecteren van de bewoner is hij daarvoor zelf verantwoordelijk.

Geheimhouding

Medewerkers van Bergweide zijn verplicht tot geheimhouding. Dit kan de communicatie met familieleden belemmeren, terwijl afstemming met de familie juist van groot belang kan zijn om goede zorg te bieden. De bewoner moet toestemming geven om bepaalde personen te informeren over zijn gezondheidstoestand. Hiermee wordt de geheimhoudingsplicht ten opzichte van die personen opgeheven. Om misverstanden te voorkomen, wordt in het zorgdossier genoteerd dat de bewoner hiervoor toestemming heeft gegeven en aan welke personen informatie gegeven mag worden.

Vertegenwoordiging

Het feit dat iemand familie is, wil niet zeggen dat hij de bewoner kan vertegenwoordigen als deze wilsonbekwaam is. Een wilsonbekwame bewoner wordt bij de uitvoering van een geneeskundige

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Beleidsstuk		<i>Pagina 4 van 5</i>
	Betreft: Revisie:	Familieparticipatie 01	Document: Uitgifte datum:

behandelingsovereenkomst vertegenwoordigd door zijn curator of mentor. Als de wilsonbekwame bewoner geen curator of mentor heeft, wordt hij vertegenwoordigd door degenen die hij daartoe schriftelijk heeft aangewezen toen hij nog wilsbekwaam was. Ontbreekt ook diegene dan kan een wilsonbekwame bewoner worden vertegenwoordigd door achtereenvolgens: diens echtgenoot; diens geregistreerd partner of andere levensgezel, dan wel door diens ouder, kind, broer of zus. Bepalend voor de vraag of iemand een wilsonbekwame bewoner kan vertegenwoordigen, is niet of diegene familie is maar of hij één van de zojuist genoemde hoedanigheden bezit. De WGBa (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst) bepaalt dat een hulpverlener zijn verplichtingen ten opzichte van een wilsonbekwame bewoner nakomt tegenover diens vertegenwoordiger. Dat houdt bijvoorbeeld in dat de toestemming van de vertegenwoordiger nodig is voor wijzigingen in het zorgplan. Op deze hoofdregel maakt de WGBa een uitzondering. Een hulpverlener hoeft zijn verplichtingen ten opzichte van de vertegenwoordiger niet na te komen als nakoming onverenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener. Hulpverleners hebben dus een eigen verantwoordelijkheid bij de zorg voor wilsonbekwame bewoners. Bij meningsverschillen met een vertegenwoordiger gaat goed hulpverlenerschap daarom boven de wens van de vertegenwoordiger. Met andere woorden, een vertegenwoordiger kan een hulpverlener niet dwingen tot een handeling die de hulpverlener in strijd acht met goed hulpverlenerschap.

Klachtenreglement (WKKGZ= Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg)

Deze wet bepaalt dat iedere zorgaanbieder moet regelen hoe klachten worden behandeld over gedragingen ten opzichte van bewoners. In de klachtenregeling van Bergweide is opgenomen dat familieleden en andere naaste betrekkingen een klacht kunnen indienen over gedragingen ten opzichte van hen. Uiteraard verdient het in de regel de voorkeur dat klachten van familie worden opgelost in overleg met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diens leidinggevende.

Borging

Het is de verantwoordelijkheid van de teamleider zorg om vastgesteld beleid op het gebied van Familieparticipatie uit te voeren. De uitvoering bestaat uit:

- De erkenning van de familie als ervaringsdeskundige ten aanzien van zijn/haar relatie met de bewoner. Deze respecteren als serieuze samenwerkingspartner.
- Medewerkers indien nodig wijzen op en scholen voor hun taak in de signalering van de ondersteuningsbehoefte van de familie en het omgaan met hen
- Medewerkers op de hoogte brengen van de mogelijkheden tot ondersteuning
- Een zorgdossier dat ruimte biedt voor de familie (afsprakenblad familie)

Voor de medewerker die belast is met de coördinatie rond de bewoner betekent dit:

- De familie betrekken bij het opstellen van het zorgplan en het invullen van het ecogram
- De taken van de familie opnemen in het zorgplan
- De behoefte aan ondersteuning inventariseren
- De familie ondersteuning bieden

Bovengenoemde punten opnemen in de evaluatie en voorbereiding van het MDO en vastleggen in het zorgdossier.

 VERPLEEGHUIS BERGWEIDE	Beleidsstuk		<i>Pagina 5 van 5</i>
	Betreft: Familieparticipatie Revisie: <i>01</i>	Document: Uitgifte datum:	BS-29 06-03-2017

5. REGISTRATIE

Document	Verantwoordelijke	Bewaarplaats	Bewaartermijn
PR-06 Voorbehouden handelingen	HMT	HKZ handboek	Zolang actueel
PR-26 Klachtenregeling bewoners	HMT	HKZ handboek	Zolang actueel

6. GEBRUIKTE FORMULIEREN

N.V.T.