

# Kritische succesfactoren voor het succesvol ondersteunen van en samenwerken met familie en naasten in de zorg

Door patiënten- en familieorganisaties uit de ggz, revalidatie en verstandelijk gehandicaptenzorg.

De betrokkenheid van familie en naasten bij de zorg voor cliënten is een groot goed. Ondanks alle belangstelling en initiatieven rond het thema mantelzorg, ervaren zij nog onvoldoende ondersteuning.

Patiënten- en familieorganisaties in de ggz, revalidatie en gehandicaptenzorg hebben zich ingezet om de samenwerking met familie en naasten te versterken en mantelzorgers de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben. In het kader van het programma 'PG werkt samen' zijn in de periode 2015-2016 drie proeftuinen uitgevoerd.

Naast tastbare resultaten als een quickscan en verbeteradviezen voor de ggz en welzijnsector, individuele ondersteuning via onder meer getrainde partner-coaches in de revalidatie en bouwstenen voor familiebeleid in de gehandicaptenzorg, hebben de proeftuinen ook een aantal interessante, gedeelde leerervaringen opgeleverd. Deze zijn vertaald in kritische succesfactoren, primair als handreiking aan andere patiënten- en familieorganisaties die zelf een soortgelijk project willen starten of om ggz-instellingen, revalidatiecentra of zorgorganisaties in de gehandicaptenzorg te adviseren.

## De Kritische Succesfactoren

### Leerervaring 1:

*Het weten te bereiken van naasten die ondersteuning nodig hebben vergt een gerichte strategie*

**Succesfactor 1:** Zet meerdere (communicatie)activiteiten tegelijkertijd in

### Leerervaring 2:

*Het ontwikkelen en implementeren van familiebeleid kost tijd, een cultuurverandering is nodig*

**Succesfactor 2:** Het instrument is het middel tot de cultuuromslag, niet het doel

**Succesfactor 3:** Neem de tijd

### Leerervaring 3:

*Voor een succesvolle inbedding van naasten in beleid en zorgpraktijk is aansluiting nodig bij wat er al is*

**Succesfactor 4:** Stem af op landelijke kwaliteitsnormen

**Succesfactor 5:** Inventariseer eerst wat een zorginstelling te bieden heeft

#### Leerervaring 4:

*Het vraagstuk rond familie en naasten raakt heel veel spelers en is complex – beleid en uitvoering is alleen te realiseren door te investeren in de samenwerking met alle betrokkenen*

**Succesfactor 6:** Zorg voor de commitment van sleutelfiguren

**Succesfactor 7:** Zoek de samenwerking met zorgprofessionals en combineer deze professionele kennis met de ervaringskennis van naasten

**Succesfactor 8:** Investeer in de relatie met zorgorganisaties

**Succesfactor 9:** Beschik over een netwerk met externe stakeholders

#### Leerervaring 5:

*Patiënten- en familieorganisaties moeten zich als volwaardige samenwerkingspartner presenteren aan zorgorganisaties; hun signalerende en kritische rol helpt om het perspectief en de belangen van familie en naasten scherper in beeld te houden*

**Succesfactor 10:** Benadruk je meerwaarde als patiënten- of familieorganisatie

#### Leerervaring 6:

*De behoefte aan ondersteuning van familie en naasten hangt samen met de familiale relatie tot de cliënt en de fase van de aandoening, niet met de aandoening zelf; dit is bepalend voor de aanpak*

**Succesfactor 11:** Beschouw naasten als aparte doelgroep, los van de cliënt

**Succesfactor 12:** Kies een doelgroep

**Succesfactor 13:** Houd rekening met de fase van de aandoening en fase in het zorgproces

#### Leerervaring 7:

*Zorgsectoren kunnen leren van elkaar – initiatieven zijn generiek en dus overdraagbaar*

**Succesfactor 14:** Zorg dat instrumenten of projecten op onderdelen aandoenings- of sector-specifiek zijn

#### Leerervaring 8:

*Gelijk beginnen met inbedding in de zorgpraktijk vergroot de kans op succes*

**Succesfactor 15:** Start gelijk met inbedding

In de proeftuin ggz en welzijn is gewerkt aan een betere implementatie van familiebeleid. Voor meer informatie: Ypsilon (088-0002120), Labyrint-in Perspectief (030-550020)

De proeftuin revalidatie/acute en chronische zorg heeft zich gericht op de ontwikkeling van individuele, laagdrempelige ondersteuning voor naasten. Voor meer informatie: Dwarslaesie Organisatie Nederland (033-2471461), Leven met Blaas- of Nierkanker (030-2916090) en LSR-landelijk steunpunt medezeggenschap (030-2937664).

Voor de proeftuin verstandelijk gehandicaptenzorg is familiebeleid ontwikkeld en geïmplementeerd. Voor meer informatie: KansPlus (030-2363744)

Voor informatie over de overstijgende resultaten uit de proeftuinen: LSR-landelijk steunpunt medezeggenschap (030-2937664).