



**WERKEN AAN  
ZELFMANAGEMENT EN  
PASSENDE ZORG** ▶



Landelijk Platform GGZ

LPGGZ

## INLEIDING

De ggz is steeds meer gericht op herstel, het vergroten van de zelfredzaamheid en zo veel mogelijk deelnemen aan de maatschappij van cliënten. Wilt u als hulpverlener hier ook mee aan de slag? Dan biedt deze waaier de uitgangspunten voor zelfmanagement en passende zorg.

Meer informatie over de Bouwstenen zelfmanagement en passende zorg vindt u op [www.platformggz.nl/passendezorg](http://www.platformggz.nl/passendezorg)

---

ZELFMANAGEMENT IS ... zelf de regie voeren over het leven,  
ook over het leven met een psychisch probleem.



## DE CLIËNT EN ZIJN HERSTEL CENTRAAL

Uw cliënt stelt samen met u vast wat hij zelf kan en wil doen en waar hij zorg en ondersteuning nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk zijn eigen leven op te pakken en in te vullen. U neemt daarbij een coachende houding aan: de regie ligt zo veel mogelijk bij de cliënt, u stelt verhelderende vragen en biedt ondersteuning waar nodig.

### UITGANGSPUNTEN

- De beslissingen, keuzes en regie liggen zo veel mogelijk bij de cliënt.
- Principes van herstelondersteunende zorg worden toegepast.
- De zorg en ondersteuning is vraaggestuurd.
- Cliënten kunnen bij u terecht voor informatie en advies over het zelfzorgaanbod.
- Uw cliënt bepaalt samen met u welke ondersteuning of doorverwijzing nodig is voor een zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk leven.

## DE CLIËNT EN ZIJN HERSTEL CENTRAAL

- Zelfregie komt voor in elk stadium van het ziekteproces, al bij kleine beslissingen. De cliënt wordt uitgenodigd om deze regie te pakken en in gesprek te gaan over wat hem eventueel tegenhoudt.
- Als de regie overgenomen moet worden, is dit in principe tijdelijk en kijkt u steeds met uw cliënt wat er nodig is om de regie weer op te pakken.
- U maakt gebruik van ervaringskennis, bijvoorbeeld met de inzet van ervaringsdeskundigen.

### TIP

- Leg met behulp van de Crisiskaart vast hoe een cliënt wil dat er met hem wordt omgegaan in tijden van crisis: [www.crisiskaartggz.nl](http://www.crisiskaartggz.nl)

PASSENDE ZORG IS ... zorg waar cliënten wat aan hebben, effectief en kwalitatief.

## **RELATIE VAN DE CLIËNT MET U ALS PROFESSIONAL**

**G**elijkwaardigheid is de basis van een gezonde relatie, ook in de hulpverlening. Mensen met psychische problemen hebben behoefte aan iemand die respect, oprechte interesse en medeleven toont, de mens ziet, vraagt wat hij wil, luistert, de tijd neemt, zich verplaatst in de ander, en aansluit bij zijn leefwereld.

### **UITGANGSPUNTEN**

- U sluit in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo aan bij de leefwereld van uw cliënt.
- Veiligheid en vertrouwen in de relatie zorgt voor meer herstelvermogen, meer zelfvertrouwen en meer eigen regie van de cliënt.

## RELATIE VAN DE CLIËNT MET U ALS PROFESSIONAL

- Er is oog voor het verleden (het ontstaan van de problematiek), het heden (de huidige behoeften) en de toekomst (de wensen en doelen van de cliënt). Alles is bespreekbaar.
- Denk ook hier aan het betrekken van een ervaringsdeskundige, om u te helpen de relatie met uw cliënt te verbeteren.
- De cliënt heeft altijd toegang tot de hulp die hij op dat moment nodig heeft. Dat is zo veel mogelijk bij dezelfde hulpverlener, tenzij een doorverwijzing nodig of gevraagd is.
- Om goede nazorg te kunnen bieden, is er op afgesproken tijden contact tussen uw cliënt en u en zo nodig kan uw cliënt tussentijds contact met u opnemen.
- In een intramurale setting is er intensieve zorg, liefdevolle aandacht, hoop en verzorging. Er wordt een veilige omgeving gecreëerd, een 'thuis'.

PASSENDE ZORG IS ... zorg die in samenspraak tussen de cliënt en zijn hulpverlener wordt bepaald.



## KLACHTENVERKENNING EN DIAGNOSESTELLING

Klachtenverkenning en diagnosestelling zijn bepalend voor het hele traject. Cliënten vinden het belangrijk dat ze de ruimte krijgen om hun eigen verhaal op hun eigen manier te vertellen.

### UITGANGSPUNTEN

- Er is tijd nodig om goed in kaart te brengen wat de klachten, de aanleiding voor de klachten en de consequenties van de klachten zijn, met aandacht voor achterliggende oorzaken.
- Het is belangrijk om familie en/of naasten bij de klachtenverkenning te betrekken, maar in hoeverre ze betrokken worden geeft de cliënt aan.

## KLACHTENVERKENNING EN DIAGNOSESTELLING

- U brengt in kaart waar uw cliënt tegenaan loopt op andere levensterreinen, zoals in werk/opleiding, bij sociale relaties, bij opvoeding van kinderen, sport/vrije tijd, huishouden en financiële situatie.
- Het is van belang dat u de klachtenverkenning combineert met een (doorverwijzing voor een) somatische screening.
- Zogenaamde 'taboe'-onderwerpen, zoals een doodswens of zelfbeschadiging, maakt u bespreekbaar.
- Een diagnose helpt een cliënt niet altijd. U kijkt samen met uw cliënt of en in hoeverre een diagnose van belang is en u informeert uw cliënt wanneer en waarom een diagnose nodig is, bijvoorbeeld voor administratie en verantwoording.
- U kijkt samen met uw cliënt welk hulpaanbod het beste aansluit bij de klachten.
- Als de klachtenverkenning leidt tot een doorverwijzing, bekijk dan samen met uw cliënt de wensen en mogelijkheden.

PASSENDE ZORG IS ... zorg die zo veel mogelijk ambulant plaatsvindt, erger voorkomt en participatie stimuleert.





## INFORMATIEVOORZIENING AAN CLIËNTEN

Informatie aan de cliënt is de eerste aanzet tot eigen regie. Daarbij is het essentieel dat de informatie aansluit bij uw cliënt, en bij de fase waarin hij zit.

### UITGANGSPUNTEN

- U laat uw cliënt weten wat zijn keuzemogelijkheden zijn voor de volgende onderwerpen:
  - de diverse mogelijkheden van behandeling, begeleiding en dagbesteding
  - zeggenschap over de behandeling/behandelaar
  - mogelijkheden rond psycho-educatie, zelfhulp en lotgenotencontact
  - herstelwerkgroepen en cliëntorganisaties
  - mogelijkheden rond juridische ondersteuning, klachtenregelingen en de patiëntvertrouwenspersoon
  - medicatie, de werking, bijwerkingen en keuzemogelijkheid
  - mogelijkheden rond experimentele therapieën, de voor- en nadelen
  - waar men terecht kan voor extra informatie

## INFORMATIEVOORZIENING AAN CLIËNTEN

- U bespreekt de (voorlopig) gestelde diagnose met uw cliënt. U vertelt uw cliënt wat de positieve en negatieve consequenties zijn van een diagnose, en dat hij kan kiezen of hij deze diagnose wil.
- Uw cliënt weet wat hij kan vragen en mag verwachten in zijn zorgtraject, en bij wie hij daarvoor terecht kan.
- Bij overplaatsing vindt een goede overdracht en informatievoorziening plaats naar de nieuwe hulpverlener en naar de cliënt en familie of naasten.

### TIP

Een sociale kaart voor cliënt en familie biedt uitkomst bij inzage in het zorg- en welzijnslandschap in de stad of regio. Zo weten professional, cliënt en familie bij wie ze terecht kunnen voor welke zorg en ondersteuning.

ZELFMANAGEMENT IS ... met de juiste informatie zo veel mogelijk zelfstandig kunnen oppakken en uitvoeren, en zo goed mogelijk eigen beslissingen nemen.

## PARTICIPATIE

Het thema participatie is voor alle mensen met een psychisch probleem van belang: begeleiding bij re-integratie, meedoen in de wijk, zelfstandig wonen, dagbesteding en meedoen met sociale activiteiten. Dit is onderdeel van het herstelproces en draagt bij aan de zelfstandigheid en eigen kracht van cliënten.

### UITGANGSPUNTEN

- In het integrale aanbod van zorg en ondersteuning is er aandacht voor participatie: het opbouwen van sociale relaties, werk/opleiding, dagbesteding en vrijetijdsbesteding.
- U kijkt samen met uw cliënt welke wensen en behoeften hij heeft in sociale, praktische en alledaagse ondersteuning. Niet alleen 'praten' maar ook 'doen' is van belang.

- Ook voor de zwaarste cliëntgroepen in een intramurale setting is er aandacht voor zingeving, activering, dagbesteding en indien mogelijk (betaald) werk.

### TIP

- Lees meer over ervaringen van ggz-cliënten bij het vinden en behouden van werk op [www.platformggz.nl/lpggz/open\\_voor\\_werk](http://www.platformggz.nl/lpggz/open_voor_werk)

---

PASSENDE ZORG IS ... zorg die de mogelijkheden benadrukt, niet de beperkingen van de cliënt.

## NETWERKZORG

Om de cliënt zo passend mogelijke zorg te bieden, is er een netwerk van zorg en ondersteuning rond de cliënt, met een heldere verantwoordelijkheidsverdeling en goede overdracht.

### UITGANGSPUNTEN

- Mensen niet tussen wal en schip laten vallen, dat is het doel van netwerkzorg. Hiervoor is nodig: een goede afstemming, samenwerking en informatie-uitwisseling tussen verschillende hulpverleners en met cliënten, liefst in samenwerking met familie en naasten.
- Hiervoor wordt samen met de cliënt in kaart gebracht welke wensen en behoeften hij heeft in zijn zorg en ondersteuning, en welke hulpverleners hierbij betrokken zullen worden. Op basis daarvan wordt het netwerk vormgegeven.

## NETWERKZORG

- Er is aandacht voor alle levensgebieden in het integrale aanbod: het opbouwen van sociale relaties, werk/opleiding, dagbesteding en vrijetijdsbesteding.
- De cliënt heeft één aanspreekpunt voor hulpverleners binnen zijn netwerk, die het netwerk van de zorg en ondersteuning coördineert.
- De cliënt wordt wegwijds gemaakt in zijn zorgnetwerk zodat hij weet bij wie hij waarvoor terecht kan.
- De hulpverlener is altijd op de hoogte van de toestand van de cliënt, om zo nodig en gewenst iets voor hem te kunnen betekenen.

### TIPS

- De inzet van een casemanager zorgt ervoor dat de cliënt een eerste en vast aanspreekpunt heeft. Deze is ook als zodanig bekend in het netwerk van de hulpverleners en bij de familie.

PASSENDE ZORG IS ... zorg die aansluit bij de beleving en leefwereld van de cliënt.

## RELATIE MET WELZIJN

Veel begeleiding wordt vanuit de Wmo georganiseerd. Uitgangspunt van de Wmo is dat er eerst wordt gekeken wat een persoon zelf kan regelen, met hulp uit de sociale omgeving, met vrijwilligers en uit collectieve voorzieningen. Het gaat meer om 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'. Van u als professional wordt gevraagd om meer samen te werken met welzijn, ggz-deskundigheid op wijkniveau in te schakelen, zo veel mogelijk in de buurt van en bij deze kwetsbare inwoners thuis.

### UITGANGSPUNTEN

- U heeft kennis van de regionale sociale kaart, waarin ook de sociale wijkteams, huisarts/POH-GGZ en ondersteuning vanuit de Wmo opgenomen is, en u verwijst hiernaar indien nodig.

## RELATIE MET WELZIJN

- U houdt de communicatielijnen met welzijn kort en helder, voor een afstemming van zorg en ondersteuning die nodig is voor uw cliënt.
- Multidisciplinaire ggz teams, zoals FACT teams, werken samen met wijkteams en andere ondersteunende instanties buiten de ggz.

ZELFMANAGEMENT IS ... zelfstandig keuzes kunnen maken, zowel in het alledaagse leven als in de zorg en ondersteuning.



## **FAMILIE EN NAASTEN**

Een persoon is niet los te zien van zijn sociale omgeving. Het is dan ook belangrijk familie en naasten te betrekken. Dit kan in het hele traject.

### UITGANGSPUNTEN

- Het betrekken van familie en naasten gebeurt altijd in samenspraak met de cliënt.
- U maakt onderlinge afspraken met de familie. De familie wordt erkend als essentiële hulpbron, en wordt als gelijkwaardige partner in de zorg behandeld.
- Familie en naasten spelen ook een rol bij andere aspecten in het leven van de cliënt. Denk bijvoorbeeld aan werk, sport en hobby's. U kunt ook hierover afspraken maken met de familie en naasten.

- Familie en naasten kunnen zelf ook ondersteuning gebruiken, bijvoorbeeld in het leren omgaan met een partner, ouder of kind met psychische problemen. U heeft oog voor de draagkracht en draaglast van de familie/naasten.

### TIPS

- Het document 'Criteria Familiebeleid', opgesteld door het Landelijk Platform GGz in 2011, gaat uitgebreid in op bejegening van familie en familiebeleid.  
Zie [www.platformggz.nl/lpggz/thema\\_familiebeleid](http://www.platformggz.nl/lpggz/thema_familiebeleid)

PASSENDE ZORG IS ... zorg die samen met de cliënt en familie wordt vormgegeven.

## OP- EN AFSCHALING

Zorg is maatwerk. Cliënten hebben in hun leven verschillende zorgbehoeften en zeker bij psychische problematiek kan die behoefte sterk fluctueren. Zorg en ondersteuning wordt op basis van de behoefte van de cliënt op- en afgeschaald.

### UITGANGSPUNTEN

- U biedt uw cliënt de mogelijkheid om te kiezen voor meer of minder zorg. Hoeveel zorg meer of minder, dat is afhankelijk van de wens en zorgbehoefte van uw cliënt, Het kan variëren van (tijdelijk) meer ambulante begeleiding tot bijvoorbeeld een opname.
- U heeft samen met uw cliënt nagedacht over signalering en preventie, zodat er een plan ligt als er (tijdelijk) behoefte is aan meer of minder hulp.

## OP- EN AFSCHALING

- In de fase dat het goed gaat met uw cliënt wordt in kaart gebracht wat hij wil dat er gebeurt in geval van een crisis, of wat er moet gebeuren om deze zo veel mogelijk te voorkomen.
- In geval van terugval zijn er zogenaamde 'booster'sessies beschikbaar van de behandelaar waar de cliënt al contact mee heeft, ook na langere perioden van herstel of rehabilitatie.
- U heeft de ruimte om in samenspraak met uw cliënt de zorg flexibel in te zetten en zo nodig van week tot week of van dag tot dag aan te passen.
- In het zorgnetwerk rondom uw cliënt worden afspraken gemaakt over door- en terugverwijzing.
- U evalueert minimaal eenmaal per jaar met uw cliënt en zijn familie in hoeverre de hulp nog aansluit bij zijn behoeften.

PASSENDE ZORG IS ... zorg op maat, 'stepped care' of 'matched care'.

## COLOFON

Deze waaier is een afgeleide van het document Bouwstenen zelfmanagement en passende zorg. Dat document is tot stand gekomen in samenwerking met de deelnemers van het Bestuurlijk Akkoord GGZ.

Januari 2015

Ontwikkeling: Landelijk Platform GGz

Vormgeving: Suggestie & illusie

Druk: Libertas

[www.platformggz.nl/passendezorg](http://www.platformggz.nl/passendezorg)



Landelijk Platform GGz

LPGGz



LPGGZ

Landelijk Platform GGZ

Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht  
[www.platformggz.nl](http://www.platformggz.nl)