



Nieuwsbrief Familieraad

Jaargang 3 | nummer 2 | september 2015

Familieraad als verbindende factor tussen cliënt, professional en familie

Voor u ligt de nieuwsbrief van de Familieraad van GGZ Oost Brabant. De nieuwsbrief is de onmisbare schakel tussen de familieleden van cliënten van GGZ Oost Brabant en de Familieraad, en is er ook voor medewerkers en cliënten. In deze uitgave vertellen twee medewerkers hoe zij zich inzetten om het familiebeleid actief uit te dragen.

Alles wat aandacht krijgt, groeit...



De organisatie doet in toenemende mate een beroep op de Familieraad. Naast participeren willen familieleden zelf ook ondersteunen en ontlasten, daar waar dat helpend is. Het familiebeleid leeft in toenemende mate binnen GGZ Oost Brabant. De Familieraad is er om familiebeleid mede verder te ontwikkelen, uit te dragen en vorm te geven.

Familiebeleid; wat is dat nu eigenlijk?

In het familiebeleid van GGZ Oost Brabant staat beschreven op welke wijze naasten benaderd en betrokken dienen te worden. Dit met als doel het herstelproces en het welbevinden van de cliënt en zijn omgeving te bevorderen. Daarvoor zijn richtlijnen ontwikkeld en heeft GGZ Oost Brabant een aantal voorzieningen ingericht en activiteiten georganiseerd, bijvoorbeeld de introductie van de triadekaart en het aanstellen van aandachtfunctionarissen op afdelingen.

Wilt u meer weten over 'familiezaken' in relatie tot GGZ Oost Brabant, ga dan naar www.ggzooostbrabant.nl/familieraad waar u onder andere de folder familiebeleid vindt.

Inhoudsopgave nieuwsbrief

1. Familiebeleid op de werkvloer: de stand van zaken
2. Familievertrouwenspersoon ondersteunt familie en naasten
3. Hoe is familietevredenheid onderzocht?
4. Participatie en medezeggenschap, samen doen we meer
5. Mijlpalen 2014 nogmaals op een rijtje: jaarverslag 2014 al gelezen?
6. LINK magazine in het teken van naastenzorg: hierin o_a een interview met Lucille Werner over de pieken en dalen in het leven.

Gezondheid die je je familie gunt



Familiebeleid op de werkvloer: de stand van zaken

Door Spencer Zeegers, beleidsmedewerker Langdurende GGZ

Een aantal jaren geleden heeft GGZ Oost Brabant met de Familieraad afspraken gemaakt over versterking van het familiebeleid. Afspraken over onder andere de introductie van de cursus 'Familie als bondgenoot' (FAB), het benoemen van 'aandacht functionarissen familiebeleid' in elk team en het betrekken van familie bij de behandeling. De Raad van Bestuur en het managementteam wilden graag weten hoe staat met de uitvoering van die afspraken en daarom is er een online enquête gehouden onder de circa 100 teams van GGZ Oost Brabant.



Familiebeleid op de werkvloer onderzocht

Ruim de helft van de teams reageerde binnen twee weken; dat is - in vergelijking met andere enquêtes - een erg goede respons! Het onderzoek laat een gevarieerd beeld zien van het familiebeleid. Een aantal zaken scoort hoog:

- Afspraken met de familie liggen vast in het dossier (73% van de teams)
- Familie wordt betrokken bij het maken en evalueren van behandelplannen (69-82% van de teams)
- Familie wordt geïnformeerd bij bijzondere gebeurtenissen of voorvallen (81% van de teams).
- Als cliënten de contacten met familie hebben verbroken, doen teams moeite de familiecontacten te herstellen

Hoge en lage scores

Iets meer dan de helft van de teams organiseert jaarlijks een of meer activiteiten voor familie (54%), biedt psycho-educatie (54%), heeft een familiecontactpersoon (56%) en heeft de cursus 'Familie als bondgenoot (FAB) gevolgd (56%). Opvallend bij deze uitslagen is dat de teams die de cursus FAB hebben gevolgd daarna ook meer acti-

viteiten ontplooiën en contactpersonen benoemen.

Lage scores zien we bij het toepassen van de [Triadekaart](#) (17%) het inzetten van familie-ervaringsdeskundigen (8%) en het houden van familie-tevredenheidsonderzoek (23%). Er is een geslaagde proef geweest met de Triadekaart bij een beperkt aantal teams en de Triadekaart wordt na december bij meer teams ingevoerd.

Bevorderend en belemmerend

Teams konden in de enquête ook aangeven wat ze bevorderend of juist belemmerend vonden voor goed familiebeleid. Daar kwamen vele reacties op. De belangrijkste staan hieronder:

Bevorderend:

- familie betrekken bij behandelplannen
- tijd maken voor contact, ook als er niks 'ernstigs' is
- de cursus 'Familie als bondgenoot'
- een open en uitnodigende houding

Belemmerend:

- tijdgebrek, waan van de dag
- cliënt wil familie niet betrekken
- de familieband is verstoord
- negatieve ervaringen uit het verleden (ook met de hulpverlening)

Aan de slag

De Raad van Bestuur en het managementteam hebben n.a.v. de enquête en een proef met Familie-tevredenheidsonderzoek enkele besluiten genomen:

- er komt een proef met familie-ervaringsdeskundigen bij FACT-teams
- de familietevredenheid gaat structureel gemeten worden, vergelijkbaar met de cliënt-tevredenheid
- teams gaan veel meer hun kennis en ervaring rond goed familiebeleid uitwisselen; hiervoor wordt een platform opgericht.

Wilt u meer weten? Mail dan naar familieraad@ggzooostbrabant.nl





Familievertrouwenspersoon ondersteunt naasten

Door *Chris de Haas* Familievertrouwenspersoon

Familieleden van cliënten van GGZ Oost Brabant kunnen een beroep doen op de familievertrouwenspersoon (FVP). Hij is er voor familieleden van cliënten, maar ook voor vrienden, kennissen of goede burens. Familieleden kunnen rechtstreeks contact opnemen. Ook medewerkers kunnen familieleden -die op de een of andere manier niet die aandacht en ondersteuning krijgen die ze verdienen- verwijzen naar de FVP.

Als je als naastbetrokkene te maken hebt met iemand met psychische klachten, dan kan dat problemen geven en vragen of zorgen oproepen. Soms kunnen naastbetrokkenen dat delen met degene die het betreft of met een hulpverlener. Het kan ook zijn dat dat niet goed lukt. Dat de naastbetrokkene merkt niet of onvoldoende gehoord of begrepen te worden.

De weg vinden

De Geestelijke Gezondheidszorg wil goede professionele zorg bieden aan mensen met psychische klachten. Als cliënten en naasten tevreden zijn over de aangeboden zorg, over de onderlinge communicatie en zij worden betrokken bij de zorg, dan hebben zij hierin de juiste weg gevonden. Soms is het moeilijker om die weg te vinden.

De zorg kent veel voorgeschreven regels om de kwaliteit van zorg van de cliënt te waarborgen.

Zorgen

Soms zijn de zorgen van de naaste over de cliënt zo groot, dat hij/zij zelf 'tegen muren aanloopt' en vragen onbeantwoord blijven. Het is voor de

naaste belangrijk dat zijn zorgen serieus genomen worden en gehoord worden. Het kan voorkomen dat een naaste niet tevreden is over het onderlinge contact met de begeleiding of over de inhoud van de zorg. Soms is er sprake van een klacht.

De familievertrouwenspersoon (FVP) kan de naaste dan bijstaan. Samen wordt er gekeken naar mogelijkheden. Dat kan betekenen dat de FVP gaat bemiddelen. Hij kan naasten op onafhankelijke wijze bijstaan in het contact met de begeleiding en desbetreffende behandelaar. Ook kunnen behandelaren of begeleiders familieleden wijzen op de mogelijkheden van ondersteuning door de familievertrouwenspersoon.

De familievertrouwenspersoon luistert, ondersteunt, informeert en signaleert.

Hij zal in eerste instantie goed proberen te luisteren. Hij zet zich in om antwoorden te krijgen op vragen die de naaste stelt. Ook weet hij welke wegen mogelijk zijn om tot gewenste oplossingen te komen voor de betrokken partijen. Bij een (dreigend) conflict kan hij bemiddelen tussen familie en hulpverlening.

Wat de naaste aan de familievertrouwenspersoon vertelt, is en blijft vertrouwelijk wanneer de naaste dat wil. Hij geeft zonder de toestemming van de naaste geen informatie door aan anderen, ook niet aan de betrokken hulpverleners. De familievertrouwenspersoon werkt onafhankelijk, vanuit de LSFVP, de Landelijke Stichting-Familievertrouwenspersonen.

Contact en meer informatie

Medewerkers kunnen familieleden verwijzen naar de familievertrouwenspersoon wanneer zij met vragen zitten waarop zij niet direct een antwoord hebben.

Naasten kunnen bellen naar *Chris de Haas* T 06-532 429 20 voor vragen of een vrijblijvend en kosteloos gesprek. Mailen kan ook naar c.dehaas@lsfvp.nl Op de website van de landelijke stichting www.lsfvp.nl vindt u alle informatie. De landelijke hulplijn is elke werkdag bereikbaar.



Hoe is familietevredenheid onderzocht

Door Paul Kuiper, programmaleider LGGZ en projectleider pilotonderzoek

In het afgelopen jaar hebben we op initiatief van de Familieraad en het management nagedacht over een manier om familietevredenheid te onderzoeken. Na ontwikkeling van een onderzoeksmodel, was het tijd om deze in de praktijk te testen door middel van een zogenaamd 'pilotonderzoek'.



Wat willen we meten?

Een projectgroep werd samengesteld waarin, naast medewerkers, ook cliënten en familie vertegenwoordigd waren. Bij de ontwikkeling van het onderzoek is in eerste instantie stilgestaan bij de vraag: Wat willen we meten en met welk doel? We hebben ervoor gekozen om in het onderzoek de uitgangspunten van het familiebeleid van GGZ Oost Brabant te gebruiken: bejegening, informeren, en samenwerken. Deze onderzoekspijlers zijn aangevuld met de pijlers kwaliteit en veiligheid. De doelstelling van de meting is te komen tot betrouwbare en bruikbare gegevens waarmee afdelingen/teams in staat zijn om te sturen op het bereiken van en/of het verbeteren van familiebeleid binnen het desbetreffende team.

Vragenlijst getest

Aan de hand van de onderzoekspijlers is door de projectgroep een vragenlijst samengesteld die door verschillende familieleden, cliëntvertegenwoordiging, Opleiding & Onderzoek, VAR, projectleden en een onderzoeksbureau aan een toetsing zijn onderworpen. Tijdens het ontwikkelproces is er tevens een link gelegd naar het cliënttevredenheidsonderzoek en is er gekeken of het gelijk laten oplopen van familie- en cliënttevredenheidsonderzoek, een meerwaarde zou kunnen hebben.

We hebben besloten om dit ook in de pilot mee te nemen.

Tijd om te onderzoeken: sterke punten en aandachtspunten

De uitvoering van de onderzoeken vond plaats op 4 verschillende pilotafdelingen (LZW Coudewater, Centrum voor psychisch herstel, Bunthorst 2+3 en Sint Jozefpark) waarna de resultaten door een

onderzoeksbureau zijn verwerkt en vertaald naar 'sterke' en 'aandachtspunten'.

Vervolgens zijn de uitkomsten van het onderzoek verwerkt, waarbij de uitslagen van het familie- en cliënttevredenheidsonderzoek naast elkaar zijn gelegd. Op de deelnemende afdelingen zijn de uitslagen besproken, gecommuniceerd en vertaald naar concrete verbeterpunten waarop verbeteracties zijn uitgezet.

Positief pilotonderzoek: meerwaarde bewezen

Dit pilotonderzoek is positief geëvalueerd en we hebben het besluit genomen om het onderzoek verder in de gehele organisatie, onder verantwoordelijkheid van de verschillende directeuren, uit te rollen. Binnen de evaluatie hebben we ook een voorstel gedaan om de implementatie vorm te geven. Het familietevredenheidsonderzoek én de koppeling met het cliënttevredenheidsonderzoek heeft zijn meerwaarde bewezen:

De doelstelling, het moet betrouwbare informatie opleveren waarmee op desbetreffende afdelingen gewerkt kan worden, is bereikt. De projectgroep sluit de pilot daarom met tevredenheid af en ziet de verdere uitrol met vertrouwen tegemoet.

Meer weten: Bel de adviserend ondersteuner van de Familieraad

Chris de Haas M 06-53242920



Jaarverslag 2014

Heb je het jaarverslag al gelezen met alle mijlpalen of een rijtje? U kunt deze lezen op www.ggzoostbrabant.nl/familieraad





Participatie en medezeggenschap: versterking Familieraad gezocht

Sinds enkele maanden is GGZ Oost Brabant georganiseerd op basis van regio's. De familieraad kan nog enige versterking gebruiken. Met name in de regio Land van Cuijk en binnen Kind & Jeugd zoeken we een of twee belangstellenden die het leuk vinden om beleidsmatig mee te denken en mee te praten. Belangstellenden krijgen een vrijblijvend kennismakingsgesprek, ondersteuning en tijd om zich in te werken. Ook in de regio Uden-Veghel zoeken we iemand die mee wil praten over de organisatie van de zorg.

Mocht u belangstelling hebben om mee te praten over beleid en inhoud van zorg, neem dan gerust contact met ons op!

Participeren door te adviseren

Momenteel telt de Familieraad zeven enthousiaste leden. GGZ Brabant wil familieleden en cliënten steeds meer



betrekken bij allerlei ontwikkelingen. Als u niet direct wilt deelnemen in de raad maar wel wil participeren en adviseren, dan kunt u zich ook melden bij de Familieraad.

Heeft u interesse? Neem dan contact op met Chris de Haas, via:

M 06 - 53 24 29 20

E familieraad@ggzoostbrabant.nl



Gezondheid die je je familie gunt





LINK magazine in het teken van naastenzorg

Zorg voor een naaste met een psychiatrische aandoening



Link is een magazine over geestelijke gezondheid en wordt door GGZ Oost Brabant twee maal per jaar uitgegeven samen met het Brabants dagblad, het Eindhovens dagblad en De Gelderlander (editie Maasland). De volgende uitgave van de Link staat geheel in het teken van mantelzorg: de (informele) zorg voor naasten met psychische klachten of psychiatrische aandoeningen. Lees hoe moeders, vaders, burens, vrienden en kinderen hier mee omgaan. Ook **bekende Brabander Lucille Werner** vertelt hierin hoe zij omgaat met de pieken en dalen in het leven, en welke personen voor haar belangrijk zijn.

Uitgave 10 november: dag van de mantelzorg
Link verschijnt op 10 november, de nationale dag van de mantelzorg. Houd de krant, dus in de gaten of volg 'Link magazine' via facebook/tijdschriftlink. Link is ook digitaal te lezen op www.ggzooostbrabant.nl/linkplus. Op deze website staan ook eerdere uitgaves en diverse ervaringsverhalen.

(Bron: redactie Link Magazine)

Colofon

Redactie: Chris de Haas, adviserend ondersteuner Familieraad
Eindredactie en opmaak: Communicatie

Heeft u ideeën of nieuwswaardigheden voor de nieuwsbrief?

Geef het door aan de Familieraad via familieraad@ggzooostbrabant.nl

Aanmelden

U kunt zich aanmelden voor de nieuwsbrief van de Familieraad via familieraad@ggzooostbrabant.nl (verschijnt 2x per jaar)

Gezondheid die je je familie gunt

