



GGZ Rivierduinen

PARTNERS IN ZORG

Familiebeleid GGZ Rivierduinen

Informatie voor
familieleden, naasten
en cliënten





Contactgegevens voor familieleden

Uw familielid of naaste is in behandeling op locatie:

Afdeling:

Uw contactpersoon is:

Bereikbaar op de dagen:

Via telefoonnummer:

De behandelaar van uw familielid of naaste is:

Overige informatie:





INHOUD

Contactgegevens voor familieleden	4
1. Inleiding	4
2. Betrokken? 'Ja, tenzij...'	5
3. Familiebeleid in het kort	6
4. Waar kunt u op rekenen?	8
5. Familievertrouwenspersoon	9
6. Familieraden	10
7. Suggesties en klachten	12
8. Meer informatie	13



Een goede samenwerking tussen cliënt, hulpverlener en familie draagt bij aan een betere behandeling

1. Inleiding

Als familielid of andere naastbetrokkene van een cliënt van GGZ Rivierduinen bent u een belangrijk onderdeel van het sociale netwerk van de cliënt.

U bent in veel situaties voor ons een belangrijke partner in de hulpverlening. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat een goede samenwerking tussen cliënt, hulpverlener en familie bijdraagt aan een betere behandeling.

Het kan bovendien het herstel van de cliënt versnellen. Daarom heeft GGZ Rivierduinen familiebeleid opgesteld. Daarin staat omschreven hoe wij u betrekken bij de behandeling en ondersteunen bij de zorg van uw familielid. In deze folder kunt u lezen wat ons familiebeleid inhoudt en wat u van ons kunt verwachten.

In deze folder gebruiken wij voor de leesbaarheid alleen de term familieleden. Hiermee bedoelen wij iedereen die een directe relatie met de cliënt heeft. Dit kan een (pleeg)ouder zijn, een partner, een broer of een zus of de kinderen van een cliënt. Maar dit kunnen ook andere naastbetrokkenen zijn als een goede vriend, vriendin of huisgenoot of iemand die zich om een andere reden bij de cliënt betrokken voelt.

2. Betrokken? ‘Ja, tenzij...’

Voor ons is het uitgangspunt voor de omgang met familie van cliënten dat het vanzelfsprekend is om familie te betrekken bij de behandeling. Dit betekent ook dat onze hulpverleners, waar mogelijk, u informeren over en betrekken bij de hulpverlening en u met aandacht en zorgvuldigheid bejegenen.

Vanuit dit uitgangspunt is het van belang de cliënt te vragen of en op welke wijze hij/zij familieleden wil betrekken bij de zorgverlening. Soms wil de cliënt niet dat de familie bij de behandeling betrokken wordt of hierover geïnformeerd wordt. Toch heeft u ook dan recht op bepaalde informatie.

U ontvangt als familielid altijd informatie over:

- Het familiebeleid van GGZ Rivierduinen;
- De algemene gang van zaken in GGZ Rivierduinen (zorgaanbod en rechtspositie);
- Algemene voorlichtingsbijeenkomsten voor familieleden en het cursusaanbod;
- De familieraad en de familievertrouwenspersoon (FVP);
- Familieverenigingen en lotgenotencontact;
- De klachtenregeling voor familie en naastbetrokkenen.

Bovenstaande informatie is ook beschikbaar via de website www.rivierduinen.nl onder het kopje ‘Familie en naasten’.





3. Familiebeleid in het kort

Uitgangspunt: Een goede samenwerking tussen de drie belangrijke partijen, cliënt, hulpverlener en familie (triade), draagt bij aan het herstel van de cliënt. Wij vinden het daarom vanzelfsprekend om de cliënt te vragen of en op welke wijze familieleden betrokken worden bij de zorgverlening.

Doel: Familie informeren en betrekken bij de behandeling van de cliënt om zo een stabiele situatie te creëren voor de cliënt en zijn familie.

Waar u, als familie, recht op heeft is afhankelijk van een aantal factoren. Bijvoorbeeld of de cliënt wel of geen

toestemming geeft om u te betrekken en te informeren over waar hij/zij in behandeling is. Hieronder een overzicht van uw rechten in verschillende omstandigheden.

Wanneer cliënt toestemming geeft om familie te betrekken

Klinische zorg:

- U ontvangt informatie over de opname.
- U krijgt een contactpersoon vanuit de afdeling en u ontvangt bereikbaarheidsgegevens.
- U ontvangt een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek met de behandelaar en krijgt op verzoek een rondleiding over de afdeling.
- Uw contactpersoon bespreekt met



u of u ondersteuning nodig heeft (denk aan gesprekken, lotgenotencontact, cursussen/trainingen).

- Er wordt wekelijks contact onderhouden, tenzij anders is afgesproken.
- U ontvangt informatie over verlof, overplaatsing of ontslag.
- Bij gedwongen behandeling of veranderingen in de juridische status wordt u altijd geïnformeerd.

Wijkgerichte zorg:

- U ontvangt een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek met betrokken behandelaren.
- U ontvangt bereikbaarheidsgegevens van de contactpersoon.

- Waar mogelijk wordt u betrokken bij het opstellen van het behandelplan en het crisis signaleringsplan.
- Mogelijkheden voor ondersteuning worden met u besproken (denk aan gesprekken, lotgenotencontact, cursussen/trainingen).

Poliklinische zorg:

- In overleg met de cliënt wordt bepaald of en hoe familie betrokken wordt.

Wanneer cliënt geen toestemming geeft om familie te betrekken

- Als een cliënt geen afspraken wil maken over het informeren van familie, gaat de hulpverlener in een gesprek met de cliënt na waarom dit het geval is. De hulpverlener spant zich in om de cliënt te overtuigen dat het informeren van familie wenselijk is en gaat na of er mogelijk toch een familielid of andere persoon is waarmee de cliënt wel contact wil. De hulpverlener respecteert de uiteindelijke keuze van de cliënt.
- U heeft wel recht op algemene, niet persoonsgeboden informatie over het reilen en zeilen van de instelling, de rechten van familie en cliënt, over ziektebeelden en de verschillende behandelmogelijkheden.
- Bij gedwongen behandeling of veranderingen in de juridische status wordt de familie altijd geïnformeerd.

4. Waar kunt u op rekenen?

Het is belangrijk dat u informatie over het verblijf en de situatie van uw familielid krijgt. Dit geldt zeker als u, in overleg met uw familielid, een rol speelt bij de ondersteuning en adequaat moeten kunnen handelen.

Het maken van afspraken met de cliënt, over welke informatie aan welk familielid wordt gegeven, is daarom een belangrijk onderdeel van de hulpverlening. Wij gaan er daarbij van uit dat de cliënt de familie zoveel mogelijk zelf informeert. De hulpverlener stimuleert de cliënt hiertoe en geeft zo nodig

ondersteuning. Als een cliënt niet zelf in staat is familie te informeren maar dit wel wil, neemt de hulpverlener deze taak over.

Wij streven waar mogelijk naar één contactpersoon waar contact mee wordt onderhouden. Als deze persoon geen familie is van de cliënt, bespreken wij met de cliënt wie van de familie geïnformeerd moet worden in geval van een crisisopname of gedwongen opname. Afspraken hierover leggen wij vast in het patiëntendossier.



5. Familievertrouwenspersoon

Soms heeft u als familielid of naastbetrokkene zelf steun nodig. Dan kunt u terecht bij de familievertrouwenspersoon (fvp). De fvp biedt u niet alleen een luisterend oor, maar ook deskundige informatie en advies. De fvp:

- Ondersteunt bij het leggen of herstellen van contact met behandelaren;
- Adviseert en informeert bij zorgen over uw familielid;
- Wijst u de weg naar andere instanties of maatschappelijke organisaties;
- Adviseert en bemiddelt als u het niet eens bent met de behandeling van uw familielid;
- Ondersteunt bij het indienen van een klacht.

De fvp heeft een onafhankelijke positie. Hij/zij heeft vrije toegang tot onze hulpverleners, behandelaars en managers. U hoeft niet te betalen voor de diensten van de fvp. Wat u de fvp vertelt, is en blijft vertrouwelijk.

De fvp heeft geheimhoudingsplicht. Hij geeft zonder uw toestemming geen informatie door aan de cliënt of de hulpverlener.

De fvp biedt u niet alleen een luisterend oor, maar ook deskundige informatie en advies

Professioneel

De fvp heeft een goede kennis van psychiatrische ziekten en behandeling en het familiebeleid van GGZ Rivierduinen. Als de fvp u zelf niet kan helpen, wijst hij/zij u door naar personen of organisaties die dat wel kunnen.

Contact

Als familie of naaste van cliënten van GGZ Rivierduinen kunt u contact opnemen met familievertrouwenspersoon Wim van Lierop. U kunt telefonisch met Wim contact opnemen via 06 55 45 94 49 of stuur een mail aan w.vanlierop@lsfvp.nl.

Meer informatie over de familievertrouwenspersonen vindt u op onze website onder www.rivierduinen.nl/familie. Er is ook een Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP).

Meer informatie: www.lsfvp.nl.



6. Familieraden

In de hulpverlening aan psychiatrische cliënten spelen drie partijen een rol, die elk hun eigen inbreng hebben: cliënt, familie en hulpverlener.

Bij GGZ Rivierduinen zien de Familieraden toe op de collectieve belangen van de familie. Zij signaleren mogelijke kwaliteitsverbeteringen en adviseren daarover gevraagd en ongevraagd de directeuren en de Raad van Bestuur.

Ook het feit dat familie soms zelf ondersteuning nodig heeft, brengt de familieraad onder de aandacht. Het uiteindelijke doel is altijd zo goed mogelijke zorg voor de cliënt. Die zorg wordt zo nodig ook aan de orde gesteld.

Activiteiten van de Familieraden

De Familieraden bieden familieleden de mogelijkheid om hun mening te geven over de ontwikkelingen en hulpverlening binnen GGZ Rivierduinen. Familieleden kunnen zo met elkaar in contact komen en ervaringen uitwisselen. De familieraden zorgen ook voor goede informatie onder familieleden, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van een familietevredenheidsonderzoek.

Krachten bundelen

Voor de Familieraad is het belangrijk om in contact te blijven met de achterban. Wij nodigen u uit de Familieraad te laten horen wat u van de zorg en



hulpverlening vindt, zodat wij uw belangen goed kunnen behartigen en u kunnen vertegenwoordigen.

Samenstelling Familieraden

De leden van de lokale Familieraden zijn allemaal familielid of naastbetrokkene van een (ex)cliënt. Zij kennen GGZ Rivierduinen van binnenuit, weten wat er speelt en hoe invloed uitgeoefend kan worden op het beleid. Wat ze gemeen hebben is hun grote betrokkenheid bij de zorgverlening.

Centrale Familieraad

Naast belangen op locatieniveau spelen er ook zaken op centraal niveau. Daarom

is er ook een Centrale Familieraad. Deze bestaat uit leden van de lokale familieraden. Zo is iedereen op de hoogte van ontwikkelingen op centraal niveau en hebben zij de gelegenheid om kennis en kunde met elkaar te delen.

Contact met de familieraden

Meer informatie of contactgegevens voor de, binnen GGZ Rivierduinen, beschikbare lokale familieraden vindt u in de folder 'De familieraad' of op de website www.rivierduinen.nl. U kunt ook mailen naar familieraad@rivierduinen.nl.

7. Suggesties en klachten

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij met u of uw familielid omgaan of dat de behandeling anders loopt dan u verwacht.

Suggesties en klachten om onze zorg nog beter op uw wensen af te stemmen, horen wij graag. Wij raden u aan om dit, indien mogelijk, eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Vaak leidt een gesprek al tot een oplossing. Wilt u dit niet of heeft een gesprek niet geholpen dan kunt u:

- Een melding doen bij de klachtenfunctionaris van GGZ Rivierduinen.

Dit kan via het meldformulier op onze website of u kunt telefonisch contact opnemen met of mailen naar de klachtenfunctionaris. Contactinformatie en het meldformulier vindt u op www.rivierduinen.nl/familie-en-naasten/suggesties-en-klachten.

- Contact opnemen met de leidinggevende van de hulpverlener.
- Contact opnemen met de familievertouwenspersoon (fvp).
- Wanneer het over een klacht gaat over de behandeling die de cliënt zelf onderschrijft, kan de familie namens de cliënt een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Informatie hierover vindt u in de brochure 'Onafhankelijke klachtencommissie, Wet BOPZ en Wkkgz' en op onze website.

Meer informatie vindt u ook in de brochure 'Klachten? Wij maken er een punt van!' en op onze website www.rivierduinen.nl.

U bent niet verplicht de volgorde van de bovenstaande mogelijkheden aan te houden.





8. Meer informatie

Wilt u meer weten over het familie-beleid van GGZ Rivierduinen. Uitgebreide informatie vindt u op onze website www.rivierduinen.nl onder het kopje Familie en naasten.

Cursussen en voorlichting

GGZ Rivierduinen biedt ook speciaal voor familieleden en naasten cursussen en voorlichtingsavonden. Actuele informatie over de cursussen en voorlichting vindt u in de agenda op onze website. Aan deelname aan cursussen of voorlichting zijn meestal geen kosten verbonden. Wel kan er een kleine bijdrage voor koffie en thee gevraagd worden en soms een vergoeding voor bijvoorbeeld een cursusmap, literatuur of ander materiaal.

Meer informatie over cursussen en voorlichtingsavonden vindt u op www.rivierduinen.nl/agenda.

Mantelzorg

Iedereen die voor een partner, familie-lid, vriend(in) of buurman of -vrouw zorgt, is mantelzorger. Zorgen voor een ander kan heel intensief en zwaar zijn. Bent u mantelzorger van een cliënt van GGZ Rivierduinen en wilt u uw verhaal kwijt? Of zoekt u informatie over onderwerpen op het gebied van zorgverlening? Dan kunt u terecht bij MEZZO (www.mezzo.nl), een landelijke organisatie voor mantelzorgers.

Meer informatie vindt u ook op onze website www.rivierduinen.nl.

NUTTIGE WEBSITES

Mind Platform

Belangenbehartiging bij psychische problemen:

www.mindplatform.nl

Mezzo

Landelijke vereniging voor iedereen die zorgt voor een naaste:

www.mezzo.nl

Stichting Labyrint In Perspectief

Ondersteuning van familieleden van mensen met psychische of psychiatrische problemen:

www.labyrint-in-perspectief.nl

Ypsilon

Vereniging van familieleden en naasten van mensen met een verhoogde kwetsbaarheid voor psychose:

www.ypsilon.org

VMDB

Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen zet zich in voor mensen met een bipolaire stoornis (manisch depressieve stoornis) en hun direct betrokkenen: www.vmdb.nl

Angst, Dwang en Fobie stichting

Landelijke patiëntenvereniging die zich inzet voor mensen met angst- en dwangklachten: www.adfstichting.nl

Informatiepunt dwang in de zorg

Informatie over dwang in de zorg, gezien vanuit cliënten, directbetrokkenen en professionals: www.dwangindezorg.nl

Uitgave: augustus 2018

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.





GGZ Rivierduinen

 /GGZ-Rivierduinen

 /rivierduinen

 /GGZRivierduinen

rivierduinen.nl

