



altrecht

Familiebeleid Altrecht

*en wat te doen als u
vindt dat het beter kan*

informatie voor familieleden
en direct betrokkenen

Familiebeleid Altrecht

Familie en vrienden vormen een deel van de sociale omgeving van de cliënt. Soms worden 'direct betrokkenen' ingeschakeld bij de zorgverlening, soms hebben zij zelf steun nodig.



*Les Trois Visiteurs, Pierre de Grauw,
2006 Den Dolder*

Inhoud

Inleiding	3
Richtlijnen familiebeleid	3
Familieraad	6
Als u niet tevreden bent	8
<i>Familievertrouwenspersoon</i>	8
<i>Klachtencommissie</i>	9
Nuttige informatie	11
<i>Ondersteuning voor familie</i>	11
<i>Familieorganisaties</i>	11
<i>Nuttige websites</i>	12

Familie en vrienden zijn vaak betrokken bij de zorg en begeleiding van cliënten in Altrecht. Zij vormen een deel van de sociale omgeving van de cliënt. Soms worden ‘direct betrokkenen’ ingeschakeld bij de zorgverlening, soms hebben zij zelf steun nodig. Altrecht wil een organisatie zijn die ook rekening houdt met de belangen van familieleden.

Roxanne Vernimmen *en*
voorzitter raad van bestuur Altrecht

Richard Makkinga
voorzitter familieraad

Inleiding

Wanneer iemand een psychisch of psychiatrisch probleem heeft, is dat voor de familie een ingrijpende gebeurtenis. Altrecht probeert daarom familieleden* zo goed mogelijk te informeren en te betrekken bij de behandeling. Ook vinden wij dat de behandeling van de cliënt verbeterd wordt door het betrekken van de familie.

De hulpverleners van Altrecht, de familie en cliënten hebben elkaar nodig. In deze brochure hebben we de meest belangrijke informatie voor u bij elkaar gezet.

Richtlijnen familiebeleid

De familie is vaak betrokken bij de zorg en de begeleiding van cliënten. Hierover worden afspraken gemaakt met de cliënt. Meestal is de cliënt het er mee eens dat de familie geïnformeerd wordt over en betrokken wordt bij de behandeling. Maar dat is niet altijd het geval. Soms wil een cliënt (tijdelijk) niets te maken hebben met de familie. Maar ook dan heeft u als familie recht op informatie. Bovendien hebben de hulpverleners ook een inspanningsplicht om het contact tussen familie en cliënt zodanig te herstellen dat familie geïnformeerd en betrokken mag worden bij de behandeling.

Om ervoor te zorgen dat de contacten tussen familie en hulpverleners goed verlopen, zijn er in Altrecht richtlijnen familiebeleid vastgelegd. In deze richtlijnen staan de afspraken over de wijze waarop de hulpverleners van Altrecht met familie omgaan en hen betrekken bij de behandeling.

Zoals al eerder genoemd verstaan we onder familie: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen. In overleg wordt één van hen contactpersoon. Het is ook mogelijk om twee contactpersonen te benoemen.

* Onder familie verstaan we: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen

Richtlijnen familiebeleid

Uitgangspunt: Familie wordt met aandacht en zorgvuldigheid benaderd.

Doel: Familie informeren en betrekken bij de behandeling om een stabiele situatie van cliënt en familie te realiseren.

De familie moet altijd informatie krijgen over:

- De algemene gang van zaken in Altrecht (zorgaanbod en rechtspositie);
- Algemene bijeenkomsten en cursusaanbod preventie en voorlichting;
- Familieraad, familievertrouwenspersoon en familie- en cliëntenverenigingen.

Wanneer de cliënt het ermee eens is dat de familie wordt betrokken:

Bij klinische opname

- Familie uitnodigen voor het opnamegesprek
- Familie informatie over de afdeling geven en een rondleiding aanbieden
- Een contactpersoon vanuit de hulpverlening en vanuit de familie aanstellen
- Kennis maken met de EVV (eerst verantwoordelijk verpleegkundige) / SPV (sociaal psychiatrisch verpleegkundige) / behandelend psychiater en indien gewenst periodieke gesprekken met hen en de cliënt
- Familie betrekken bij het behandelplan en indien van toepassing het crisisinterventieplan
- Bij gedwongen behandeling (medicatie, separatie) familie inlichten en gesprek aanbieden
- Verlofregeling met familie bespreken en (indien nodig) nabespreken
- Familie tijdig betrekken bij overplaatsing en/of ontslag

Bij ambulante behandeling

Kortdurende zorg

- Bij kortdurende zorg (deeltijdbehandeling en polikliniek) wordt in overleg bepaald of en hoe familie bij de behandeling betrokken wordt

Langdurende zorg

- Een contactpersoon vanuit de hulpverlening en vanuit de familie aanstellen
- Kennis maken met casemanager / SPV / behandelend psychiater
- Indien gewenst gesprekken met casemanager / SPV / behandelend psychiater
- Familie betrekken bij het behandelplan en indien van toepassing het crisisinterventieplan

Wanneer de cliënt niet wil dat de familie wordt betrokken:

- De hulpverlener heeft een inspanningsplicht om het contact tussen familie en cliënt zodanig te herstellen dat familie geïnformeerd en betrokken mag worden bij de behandeling
- De privacywet beperkt de informatie die hulpverleners aan familie mogen geven zonder toestemming van de cliënt. Hulpverleners mogen in bijzondere situaties, waar sprake is van een vitaal belang voor de cliënt, wel beperkte persoonsgebonden informatie geven. Zoals bij ongevallen, suïcidedreiging en situaties waarin sociale ontwrichting dreigt (schulden, verlies huisvesting) en alleen dan als de familie een bijdrage kan leveren aan het beperken van de problemen. Als de hulpverlener informatie geeft zonder toestemming wordt de cliënt hierover geïnformeerd en moet dit, met redenen omkleed, in het dossier vermeld worden. Ook als de cliënt regelmatig op verlof komt bij de familie kan het nodig zijn informatie aan de familie te geven, bijvoorbeeld over medicijngebruik en dieetbeperking.

Familieraad

De familie weet als geen ander wat het betekent als een familielid in behandeling is bij de geestelijke gezondheidszorg. De ervaringsdeskundigheid van de familie levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de zorg voor de cliënt. Vanuit die ervaring is er een familieraad ván, dóór en vóór familie en direct betrokkenen van cliënten bij Altrecht.

De familieraad komt op voor de gezamenlijke belangen van familie. Op die manier wil de familieraad bijdragen aan goede zorg voor hen. Zij is er van overtuigd dat cliënten door Altrecht beter behandeld kunnen worden, als familieleden nauwer bij de behandeling betrokken worden.

De familieraad is een onafhankelijk orgaan en heeft bevoegdheden die gebaseerd zijn op een overeenkomst met de raad van bestuur van Altrecht.

Via de familieraad kunnen familieleden gevraagd en ongevraagd hun visie geven op de hulpverlening van Altrecht.

De familieraad:

- behartigt gezamenlijke belangen van familie;
- overlegt met de raad van bestuur en divisiedirecties;
- geeft advies aan de raad van bestuur en divisiedirecties;
- overlegt met de cliëntenraden van Altrecht;
- bemiddelt bij collectieve klachten, vragen en problemen;
- stimuleert de betrokkenheid van familie bij de behandeling.

Hoe werkt de familieraad?

Als de familieraad regelmatig dezelfde klachten of vragen hoort over een afdeling of een regeling, helpt de familieraad bij het zoeken naar een oplossing. Voor de behandeling van individuele klachten of vragen verwijst de familieraad door naar de familievertrouwenspersoon.

Krachten bundelen

Om het doel van de familieraad te bereiken is intensief contact met u nodig. Wij nodigen u uit ons te laten horen wat u van de zorg en hulpverlening vindt, zodat wij weten hoe wij uw belangen goed kunnen behartigen en u kunnen vertegenwoordigen.

De familieraad kan altijd versterking gebruiken. Familieleden van cliënten die in behandeling zijn bij Altrecht kunnen lid worden. Voor diverse werkzaamheden zijn mensen nodig. Meld u aan! Als u niet zo van vergaderen houdt, kunt u bijvoorbeeld namens familie meepraten in de redactie van het cliënten- en familieblad, een onderzoekje doen of beleidsstukken van advies voorzien.

Contact met de familieraad

Heeft u interesse? Wilt u meer weten of denkt u erover lid te worden van de familieraad? Of wilt u knelpunten waar u tegenaan loopt binnen Altrecht met de familieraad bespreken?



U bent van harte welkom!
Neemt u contact op met mevrouw G. Houwink, ondersteuner familieraad, dinsdag en woensdag van 8.00 - 13.00 uur, telefoon 030 - 225 64 68.

U kunt ook een e-mail sturen aan familieraad@altrecht.nl

*Toko, L. Eskens,
1988 Tolsteegsingel*

Als u niet tevreden bent

We hopen natuurlijk dat u tevreden bent over de contacten met de hulpverleners en de zorg die uw familielid krijgt. Maar het kan zijn dat uw vragen niet naar tevredenheid beantwoord worden of dat er een verschil van mening is met de hulpverlener over de wijze waarop u als familielid bij de behandeling betrokken wordt. Ook kunt u klachten hebben over de bejegening door hulpverleners van Altrecht jegens uzelf.

We vinden het belangrijk om ongenoegens en klachten van familie zo vroeg mogelijk te horen. Daardoor kunnen klachten en ongenoegens meestal snel worden opgelost.

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met diens leidinggevende. Misschien kunt u tot een oplossing komen.

Familievertrouwenspersoon

Als een gesprek met de hulpverlener niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u contact opnemen met de familievertrouwenspersoon (FVP). U kunt uw verhaal bij haar kwijt als het u even teveel wordt en als u behoefte hebt aan iemand die naar u luistert. De FVP geeft advies en kan bemiddelen tussen u en de hulpverlener.

De familievertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie. Ze werkt voor familieleden en direct betrokkenen van cliënten van Altrecht, SBWU en Kwintes (instellingen voor beschermd wonen) en Centrum Maliebaan (instelling voor verslavingszorg).

U kunt telefonisch of via e-mail contact opnemen met de familievertrouwenspersoon, Jacqueline Rodenburg.

Zij is bereikbaar op: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.00 tot 14.00 uur.

Op andere tijden kunt u een boodschap inspreken op haar mobiele telefoon, zij neemt dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

telefoon 06 - 533 48 555
e-mail familievertouwenspersoon@ggzutrecht.nl

Klachtencommissie

Als u dan nog niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie. De familievertouwenspersoon kan u helpen een klacht in te dienen. U kunt hiervoor een klachtmeldingsformulier invullen en sturen naar de raad van bestuur van Altrecht. U kunt het formulier downloaden via internet (www.altrecht.nl en vervolgens in het zoekvenster rechtsboven "klachtmeldingsformulier" invoeren) of aanvragen bij het secretariaat van de raad van bestuur (telefoon 030 - 255 62 02, maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren).

De raad van bestuur van Altrecht laat de klacht behandelen door de klachtencommissie. U ontvangt dan een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie. Iemand van de klachtencommissie zal vervolgens contact met u opnemen om te bespreken op welke wijze de klacht behandeld gaat worden. Veelal zal de commissie u voorstellen een bemiddelingsgesprek te houden, onder leiding van een lid van de commissie, met degene tegen wie u een klacht heeft. U bent niet verplicht om met een voorstel tot een bemiddelingsgesprek akkoord te gaan.

Als het bemiddelingsgesprek niet tot een oplossing van de klacht leidt of u hebt liever geen bemiddelingsgesprek, zal er een zitting van hoor en wederhoor plaatsvinden. Dat is een zitting waarbij drie commissieleden aanwezig zijn. Tijdens de zitting heeft u de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten. Ook degene over wie u een klacht heeft, kan zijn of haar visie op het meningsverschil geven.

Na de zitting wordt een verslag geschreven, waarin wordt vermeld of de commissie uw klachten gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond vindt en waarom. Aan de hand van de uitspraak kan de commissie aanbevelingen doen aan de raad van bestuur van Altrecht. Deze zorgt ervoor dat de aanbevelingen in de organisatie worden uitgevoerd om klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

“Ik vind het heel belangrijk dat de familie van cliënten gehoord wordt. Familieleden zijn vaak erg betrokken. Maar als je de eerste keer in aanraking komt met de ggz is het zo’n andere wereld dan de gewone wereld. Het is moeilijk om te snappen hoe het werkt in de ggz. Mijn partner is al jaren in behandeling bij Altrecht. Ik weet nog goed hoe het was toen hij net in behandeling was. Er gebeurde van alles in zijn behandeling waar ik niets vanaf wist en wat ik niet begreep. Het werd nauwelijks aan mij uitgelegd en vaak werd ik er niet bij betrokken. Ik heb zelf heel hard moeten knokken om op een goede manier betrokken te worden bij zijn behandeling. Ik zou zo graag willen dat andere mensen niet hetzelfde overkomt als mij. Het zou zo prettig zijn als je niet overal zelf achter aan hoeft, maar dat de hulpverleners het zelf aanbieden. Dat de hulpverleners niet alleen de cliënt zien, maar ook zijn of haar omgeving. Ik vind dat het de laatste jaren veel beter gaat in Altrecht; als familie word je er steeds meer bij betrokken. Maar het kan natuurlijk altijd beter. De familieraad heeft hierover met de raad van bestuur afspraken gemaakt in het familiebeleid.”

Gedeelte uit interview met lid van de familieraad in de Alter (blad voor cliënten en familie van Altrecht) van juni 2008

Nuttige informatie

Ondersteuning voor familie

Een psychische of psychiatrische ziekte is een veel voorkomend gezondheidsprobleem. Iedereen kan er in zijn leven mee te maken krijgen. Ongeacht de leeftijd.

Een psychische of psychiatrische ziekte heeft niet alleen invloed op het leven van de cliënt, maar ook op dat van zijn of haar omgeving. Het omgaan met iemand met een psychische of psychiatrische ziekte is voor veel mensen dan ook zwaar en ingewikkeld.

Betrokkenen kunnen of willen lang niet bij iedereen hun verhaal doen en met iedereen hun problemen bespreken, omdat niet iedereen begrijpt wat zij meemaken met hun familielid. Dat kan een zware belasting zijn. Daarom biedt Altrecht ook ondersteuning aan familie. Als u daar behoefte aan hebt, kunt u dat met de behandelaar van uw familielid bespreken. De afdeling preventie organiseert ook regelmatig cursussen en informatiebijeenkomsten. Kijk voor meer informatie hierover op de website www.indigo.nl of bel het informatiecentrum (030 - 230 85 75)

Kijk ook op de website www.familievan.nl. Deze website biedt ondersteuning in de vorm van informatie, tips, verhalen, e-mailcoaching en een online cursus.

Familieorganisaties

Er zijn verschillende soorten familieorganisaties. Labyrinth in Perspectief richt zich op de familie van mensen met allerlei diagnoses. Daarnaast zijn er een aantal organisaties die gericht zijn op familieleden van patiënten met een bepaalde psychiatrische ziekte. Balans (ontwikkelingsstoornissen bij kinderen, o.a. ADHD, dyslexie, PPD-NOS) en Ypsilon (schizofrenie/psychose) zijn daarvan de belangrijkste voorbeelden. Ook zijn er organisaties die zich op de familie én het zieke familielid samen richten: de NVA (autisme), VMDB (vereniging voor manisch depressieven en betrokkenen).

* Onder familie verstaan we: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen

Hieronder zijn de websites van deze familieorganisaties opgenomen.

De familieorganisaties organiseren vaak bijeenkomsten voor lotgenoten om informatie over de ziekte te geven en uit te wisselen. Daarnaast is er vaak de mogelijkheid voor persoonlijke ondersteuning: telefonische hulp of individuele belangenbehartiging.

Nuttige websites:

- www.ypsilon.org
- www.labyrinthinperspectief.nl
- www.vmdb.nl
- www.autisme-nva.nl
- www.kopopouders.nl (steun bij opvoeding voor ouders met psychische problemen en hun partner)

- www.indigo.nl
- www.familievan.nl

- www.mantelzorg.nl
- www.mantelzorgutrecht.nl
- www.socialekaartutrecht.nl

- www.ggzutrecht.nl
- www.ggzwegwijzer.nl

- www.eiggenwijzer.nl



*Tederheid, Jits Bakker,
2000 Zeist*

Wat is Altrecht?

Altrecht is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, waar mensen met psychische problemen terecht kunnen voor specialistische hulpverlening en consultatie.

'Hulpverlening op maat' staat hoog in ons vaandel. Dat betekent dat we de behandeling zo goed mogelijk op individuele wensen aanpassen: algemeen waar dat kan en specialistischer als de zorgvraag daar aanleiding toe geeft, variërend van een aantal gesprekken tot langer durend contact. Kortom, een grote variëteit aan mogelijkheden. Als het nodig is, hebben we uiteraard mogelijkheden voor een klinische opname, maar de overgrote meerderheid van de behandelingen is ambulante, poliklinische of in deeltijd. Daarnaast hebben we voor meer complexe problemen een aantal gespecialiseerde behandelcentra in de regio Utrecht.

Colofon

Vormgeving: Studio Langezaal

Druk: Bergdrukkerij Amersfoort

Foto's: Dick Boes

Foto omslag: Deur, Cor Litjens, 2005 Zeist

Deze folder is ontwikkeld door de familieraad en de raad van bestuur van Altrecht. Voor opmerkingen en suggesties kunt u bellen met het secretariaat van de familieraad (030 - 225 64 68)