

Informatie voor familie en naasten van...



Familie en vrienden hebben een belangrijke en soms zware taak in het leven van mensen die last hebben van psychiatrische problemen en/of een verslaving. Uit ervaring weten ze vaak goed wat echt helpt of juist niet. Daarom werkt Emergis graag met hen samen tijdens de behandeling en de begeleiding. In deze folder leest u wat u als familie of naastbetrokkene van Emergis kunt verwachten. Ook vindt u hier praktische informatie over bijvoorbeeld bezoekmogelijkheden, de familieraad en de familievertrouwenspersoon.

Algemene informatie

Emergis vindt het belangrijk dat de familie informatie krijgt. Zo vindt u op de website van Emergis op de speciale pagina's voor familie informatie over het hulpaanbod, praktische informatie en informatie over mantelzorg, kinderen van cliënten, lotgenotencontact, het familiebeleid, de familieraad en de familievertrouwenspersoon. Een aantal afdelingen beschikt ook over aanvullingen op deze algemene informatie. Dit kunt u navragen bij uw contactpersoon.

Om goed te kunnen ondersteunen, heeft u informatie nodig over het verblijf en de situatie van uw naaste of familielid. Het maken van afspraken met de cliënt over welke informatie aan welke familie wordt gegeven, is een belangrijk en terugkerend onderdeel van de hulpverlening. Het uitgangspunt is dat de cliënt zoveel mogelijk de familie zelf informeert. De hulpverlener stimuleert en ondersteunt hierbij als dat nodig is. Als uw familielid/naaste niet in staat is om zelf familie te informeren, maar dit wel wil, neemt de hulpverlener deze taak over. Ook kan hij/zij zich laten ondersteunen door een ervaringsdeskundige.

Informatie delen

Voor het delen van privacygevoelige of persoonsgebonden informatie met andere mensen dan de cliënt, is altijd toestemming nodig van de cliënt. Zo staat dat beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO). Emergis moet zich aan deze wetten houden. Met de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt of de hulpverleners die betrokken zijn bij de behandeling mag wel privacygevoelige en persoonsgebonden informatie worden gedeeld. Met privacygevoelige of persoonsgebonden informatie bedoelen we onder andere:

- de problematiek van de cliënt;
- het behandelplan;
- medicatie;
- hoe de behandeling gaat;
- wat de resultaten van de behandeling zijn;
- ontslag, nazorg.

Het komt voor dat een cliënt niet wil dat er informatie gedeeld wordt met familie of naasten. Een hulpverlener zal steeds proberen de cliënt op andere gedachten te brengen en het belang van de betrokkenheid van familie/naasten bij de behandeling en begeleiding benadrukken. Goed om te weten: wettelijk gezien mogen familie en naasten wél zonder toestemming informatie over de cliënt delen met de hulpverleners.

Niet-persoonsgebonden informatie delen

Niet-persoonsgebonden informatie mag altijd aan familie en naasten gegeven worden. Bijvoorbeeld:

- het zorgaanbod van Emergis;
- werkwijze van het team;
- hoe het team bereikt kan worden;
- wat het familielid of naaste zelf nodig heeft om de cliënt voldoende steun te geven etc.

Aanspreekpunt

Het is handig om een aanspreekpunt van de familie te hebben: een eerste contactpersoon. Emergis vraagt aan de cliënt wie dat zou kunnen zijn. De contactgegevens van de contactpersoon worden vastgelegd in het cliëntdossier.

Afspraken

Als de cliënt een eerste contactpersoon heeft aangewezen en heeft ingestemd met het delen van informatie met deze contactpersoon, dan worden er afspraken gemaakt over de inhoud van de informatie. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan. Eventueel samen met de eerste contactpersoon. Ook worden deze afspraken samen met de cliënt en de familie geëvalueerd.

Als de cliënt geen contactpersoon op wil of kan geven, kan hij/zij gebruik maken van Mentorschap Zeeland. Kijk voor meer informatie op mentorschapzeeland.nl. Om voor mentorschap in aanmerking te kunnen komen, moet de cliënt voldoen aan bepaalde criteria. Het is niet mogelijk dat Emergis of een medewerker van Emergis met een directe behandelrelatie eerste contactpersoon is.

Behandelplan

Elke cliënt maakt samen met de regiebehandelaar een behandelplan. In het behandelplan staan afspraken over de behandeling. Bijvoorbeeld welke doelen de behandeling heeft, welke therapieën of trainingen gevolgd gaan worden, eventuele medicatie en welke afspraken er zijn over informatie-uitwisseling en overleg. Indien mogelijk wordt u betrokken bij het opstellen van het behandelplan. Het behandelplan wordt regelmatig geëvalueerd. Bij de evaluatie kunt u eventueel aanwezig zijn.

Multidisciplinair overleg

De regiebehandelaar en eventuele mede-behandelaren bespreken samen zo vaak als nodig is de behandeling van de cliënt en maken afspraken over het vervolg. In de specialistische ggz van Emergis gebeurt dat in een multidisciplinair overleg. Op afspraak kunnen de cliënt en eventueel zijn familie hierbij aanwezig zijn. Meer informatie over welke rol u en de zorgverleners in de zorg hebben, uit welke fasen een behandeling bij Emergis bestaat en hoe Emergis werkt aan passende zorg en kwaliteit, leest u in het kwaliteitsstatuut. U vindt het kwaliteitsstatuut op de website: www.emergis.nl/kwaliteitsstatuut.

Contact en bezoek

De eerste contactpersoon krijgt een mailadres of telefoonnummer en eventueel een vast contactpersoon bij Emergis waarbij hij/zij altijd terecht kan voor vragen. Deze medewerker maakt afspraken met u over hoe en wanneer u het best contact kunt opnemen.

Uw familielid of naastbetrokkene, die in één van onze klinieken is opgenomen, kan bezoek ontvangen. Tenzij er met u andere afspraken zijn gemaakt, kan dat van maandag tot en met vrijdag tussen 18.30 en 21.00 uur en op woensdag, zaterdag, zondag en feestdagen van 14.00 tot 21.00 uur. Voor sommige afdelingen en woonvormen raden we af dat er kinderen mee op bezoek komen.

Familie-ervaringsdeskundige en aandachtsfunctionarissen familie en naasten

Op de high & intensive care (HIC) en in het intensive home treatmentteam (IHT) Oosterschelderegio werken familieervaringswerkers. Zij bieden een luisterend oor en professionele ondersteuning en begeleiding aan familie en naasten. Ook is er een aantal afdelingen bij Emergis dat beschikt over een aandachtsfunctionaris familie en naasten.

Familiekamer en blijven slapen

Op sommige afdelingen is een familiekamer aanwezig. Ook is het op een aantal afdelingen mogelijk om als familie bij Emergis of in de buurt van Emergis te blijven slapen. Vraag naar de mogelijkheden bij uw contactpersoon.

Familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (fvp) is er voor familie of naastbetrokkenen van mensen met psychiatrische problemen. Wat kan de fvp doen?

- luisteren naar uw verhaal, zorgen en/of klachten;
- vragen beantwoorden;
- informatie en advies geven;
- helpen bij het contact met medewerkers van Emergis;
- bemiddelen bij conflicten;
- hulp en steun voor u zoeken.

De fvp is te bereiken via 06 53 16 65 33 of i.debruijn@familievertrouwenspersonen.nl. Meer informatie is ook te vinden op emergis.nl/familievertrouwenspersoon.

Familieraad

De familieraad is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan binnen Emergis die de belangen van familie behartigt. Meer informatie over wat de Familieraad kan betekenen, vindt u op www.emergis.nl/familieraad of in de folder Familieraad.

Familieverenigingen

Er zijn in Zeeland verschillende familieverenigingen. Zij bieden informatie, ondersteuning en een luisterend oor. Zie emergis.nl/lotgenoten voor een overzicht.

Klachtenfunctionaris

Als u niet tevreden bent dan kunt u dat in eerste instantie met de betrokken medewerker en/of behandelaar en, als dat nodig is, met de leidinggevende bespreken. Ook kunt u contact opnemen met de familievertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris. Meer informatie vindt u in de folder Klacht? Samen zoeken naar een oplossing! of op emergis.nl/klacht. De klachtenfunctionaris is te bereiken via 0113 26 71 97 of klachtenfunctionaris@emergis.nl.

Kwaliteit en tevredenheid

Emergis wil zorg bieden van goede kwaliteit. Elk jaar zijn er diverse momenten waarop de kwaliteit onderzocht wordt. Soms voert Emergis die onderzoeken en audits zelf uit, soms doen anderen dat. Voorbeelden hiervan zijn de HKZ- en PRISMA-audits. Emergis gebruikt de Consumer Quality Index (CQI) om te meten hoe cliënten, hun familie en naasten de zorg ervaren.

Cursussen en trainingen

Online

Op de website van Emergis worden onder Zelfhulp (homepage) diverse online cursussen aangeboden. Familie en naasten kunnen 'Betrokken omgeving' gratis volgen. In de cursus leren deelnemers meer balans aan te brengen in de zorg voor de ander en de zorg voor zichzelf.

Groeps cursus

Het komt regelmatig voor dat familie het gedrag van hun familielid of naaste beter wil begrijpen en er beter mee wil leren omgaan. Emergis basis ggz en Emergis preventie bieden verschillende trainingen en cursussen voor partners, kinderen en andere naasten van mensen met psychische of verslavingsproblemen. Bel voor meer informatie naar 0113 26 71 43 of kijk op www.1nul1.nl.

Lotgenotengroepen

Zie emergis.nl/lotgenoten voor een overzicht van lotgenotengroepen.

Familiebijeenkomsten

Sommige afdelingen, teams houden speciale bijeenkomsten voor familieleden. De bijeenkomsten kunnen gaan over een specifiek thema, psychiatrische problematiek en behandeling in het algemeen of het delen van ervaringen met lotgenoten.

Spiegelgesprekken en moreel beraad

Het is mogelijk een moreel beraad of een spiegelgesprek te houden. Een spiegelgesprek is een groeps gesprek met cliënten en familieleden. Medewerkers

luisteren naar dat gesprek. Vaak dragen zij zelf de onderwerpen aan. Het doel van het gesprek is namelijk dat medewerkers feedback krijgen over hoe cliënten en naasten de zorg beleven. De spiegelgesprekken worden (neutraal) geleid door de dienst geestelijke verzorging. Meer info of een gesprek aanvragen kan via dgv@emergis.nl.

Een moreel beraad kun je toepassen als er sprake is van een dilemma in de zorg. Behandelaar, begeleider, cliënt, familieleden kunnen daar aan deelnemen. Ook kan desgewenst een huisarts of mentor aansluiten. De deelnemers gaan in op de vraag: Wat is nu goed om te doen? Iedere deelnemer probeert te verwoorden wat hem of haar ter harte gaat, wat zij/hij waardevol vindt en welke keuze daar dan uit voortvloeit. Daarover vindt een dialoog plaats. Dit gesprek wordt geleid door een onafhankelijk (en opgeleid) gespreksleider. Meer informatie of een beraad aanvragen kan via moreelberaad@emergis.nl.

In beide gevallen gaat het om zorgvuldige, open gesprekken. Het gaat om de dialoog, niet om discussie of debat.

POM: training preventieve ondersteuning mantelzorgers

POM is een werkmethode in de vorm van een adviesgesprek dat er op gericht is samen met de mantelzorgers knelpunten en ondersteuningsbehoeften van de mantelzorgers in kaart te brengen. Afhankelijk van wat in het gesprek naar voren komt, wordt advies gegeven over een vervolgaanbod binnen en/of buiten de instelling. Dit aanbod kan bestaan uit o.a. informatie over het ziektebeeld of de positie van de mantelzorgers, praktische of materiële hulp, lotgenotencontact, persoonlijke begeleiding en verbetering in de afspraken.

Steunpunten gemeenten

Gemeenten bieden ook steun aan mantelzorgers. Mantelzorgers kunnen bij steunpunten terecht voor informatie, advies, cursussen, lotgenotencontact en ondersteuning bij de praktische uitvoering van mantelzorgtaken. Zie ook emergis.nl/steunpunt voor een overzicht van de steunpunten.

Contact

Familieraad
Postbus 253
4460 AR Goes
T 0113 26 72 95
E familieraad@emergis.nl



© Emergis / centrum voor geestelijke gezondheidszorg
Postbus 253, 4460 AR Goes
Oostmolenweg 101, 4481 PM Kloetinge
T 0113 26 70 00
F 0113 21 66 26
emergis@emergis.nl

www.emergis.nl

Een uitgave van de dienst communicatie
Maart 2022