

Informatie voor familie en naasten

High & intensive care (HIC)

Het familiebeleid van Emergis is ontwikkeld om zowel op organisatieniveau als op individueel niveau familie te informeren over en, waar mogelijk, te betrekken bij de behandeling en de begeleiding van de patiënt. Dit om te komen tot een zo optimaal mogelijke behandeling en begeleiding in het kader van het herstel van de patiënt. In deze folder leest u op welke wijze wij de familie bij de behandeling en begeleiding kunnen betrekken als uw familielid of naaste wordt opgenomen op de high & intensive care (HIC) van Emergis.

Onder familie verstaan we: familieleden en/of andere naastbetrokkenen van patiënten die bij Emergis in behandeling en/of begeleiding zijn. Onder naastbetrokkenen worden verstaan: alle naasten die betrokken zijn bij de zorg voor de patiënt. Dat kunnen familieleden, partners zijn, maar ook goede vrienden, een mentor, een bewindvoerder, een curator of een vertrouwenspersoon die de patiënt zelf kiest.

De uitgangspunten van het familiebeleid zijn:

- de familie wordt gezien als partner in de zorg voor de patiënt. Samenwerking en ruimte voor de deskundigheid van de familie, die de patiënt immers vaak het beste kent, zijn daarin sleutelbegrippen;
- de familie wordt op passende, zorgvuldige en respectvolle manier bejegend;
- naast aandacht voor vragen is er ook ruimte en aandacht voor eventuele kritiek van de familie.

Algemene informatie

Emergis vindt het belangrijk dat de familie informatie ontvangt. Zo vindt u op de website van Emergis op de pagina's voor familie onder meer informatie over het hulpaanbod, praktische informatie en informatie over mantelzorg, kinderen van cliënten, lotgenotencontact, het familiebeleid, de familieraad en de familievertrouwenspersoon: www.emergis.nl/familie.

Op de HIC geldt dat familie altijd informatie ontvangt over:

- de algemene gang van zaken bij Emergis, zoals het zorgaanbod en de rechtspositie;
- familieraad, familievertrouwenspersoon (FVP) en familie- en

- patiëntenverenigingen;
- klachtenregeling voor familie;
- overig aanbod voor familie met betrekking tot voorlichting.

Visie

Het doel van de HIC is het herwinnen en het versterken van de regie over het eigen functioneren tot minimaal een niveau dat de patiënt buiten de HIC weer verder kan met zijn of haar dagelijkse leven.

Het is een gesloten opnameafdeling voor patiënten die klinische zorg en behandeling nodig hebben (High Care). En waar de zorg en behandeling snel opgeschaald kan worden (Intensive Care unit) en eventueel een extra beveiligde kamer (EBK). Samenwerking tussen het team van de HIC, het ambulante team, de patiënt en diens naasten en familie staat centraal. Het uitgangspunt is dat de patiënt de familie zoveel mogelijk zelf informeert. De hulpverlener stimuleert en ondersteunt indien nodig. Ook kan de patiënt zich laten ondersteunen door een ervaringsdeskundige. Naasten of familie kunnen terecht bij de familie ervaringswerker.

Informatieverstrekking

Bij het verstrekken van informatie is er een spanningsveld tussen de behoeften van de familie enerzijds en de privacywetgeving en het beroepsgeheim waaraan de hulpverlener zich dient te houden anderzijds. In alle gevallen houdt de hulpverlener de wettelijke bepalingen gericht op de privacy van de patiënt aan. De aard en omvang van de informatie over de individuele behandeling/begeleiding van de patiënt is afhankelijk van de toestemming die de patiënt geeft over het geven van informatie aan de familie.

Als een patiënt geen afspraken wil maken over het informeren van familie, gaat de hulpverlener actief na waarom dit het geval is. In gevallen waarin dit de hulpverlener redelijk lijkt, spant deze zich in om de patiënt ervan te overtuigen dat het informeren van familie wenselijk is. De hulpverlener respecteert de uiteindelijke keuze van de patiënt. Afspraken over informatieverstrekking, of het nalaten hiervan, worden vastgelegd in het dossier. Als een patiënt weigert persoonsgebonden informatie te verstrekken aan familie, kan dit consequenties hebben voor de inhoud van zorg en behandeling. Familie moet dan genoeg nemen met beperkte informatie.

De hulpverlener handelt op basis van professionele autonomie. Hij adviseert op basis van eigen deskundigheid en ervaring de patiënt over de wijze waarop familie kan worden ingeschakeld. De hulpverlener houdt hierbij rekening met de omstandigheden waarin de familie verkeert. Een hulpverlener kan besluiten geen familie in te schakelen, als hiervoor goede redenen zijn. De wens van de patiënt is bij deze afweging een zwaarwegend element. De hulpverlener vermeldt het besluit voorzien van redenen in het patiëntendossier en informeert de familie over het besluit.

Bijzondere omstandigheden vragen om oplossingen. Deze laten zich niet vooraf in regels vangen. Wanneer het belang van de familie, de patiënt of de hulpverlener wordt geschaad, wordt naar bevind van zaken gehandeld. Hierbij gelden twee voorwaarden:

- o wet- en regelgeving wordt zo goed mogelijk nageleefd;
- o de handelwijze kan achteraf getoetst worden doordat deze is vastgelegd in het patiëntendossier.

In bijzondere situaties, waar sprake is van vitaal belang voor de patiënt, wordt ondanks de weigering van de patiënt wel beperkte persoonsgebonden informatie gegeven.

Uitgangspunten contact

We hanteren onderstaande uitgangspunten in het contact met de familie.

Voorwaarde is dat de patiënt het hiermee eens is:

- o Emergis spreekt met patiënt en familie af wie de contactpersoon van de familie is. De voorkeur van de patiënt is hierbij bepalend;
- o De hulpverlener deelt de familie mee dat alle informatie die door de familie wordt verstrekt inzichtelijk is voor de patiënt. Indien de familie dit niet wenst, adviseert de hulpverlener de familie om deze gegevens te delen met een andere niet bij de patiënt betrokken hulpverlener;
- o De hulpverlener stelt de familie van de cliënt op de hoogte over de situatie van de patiënt;
- o Bij een gedwongen opname wordt de familie (als deze bekend is) op de hoogte gesteld van de opname. Verdere informatie is overeenkomstig hetgeen in deze folder is beschreven.

Familie ervaringswerker

Op de HIC werken we samen met een familie ervaringswerker. Zij weet wat het is om een dierbare in de zorg te hebben en zet op basis van haar eigen ervaring haar ervaringsdeskundigheid in om anderen te helpen. De familie ervaringswerker adviseert en coacht u hoe om te gaan met de situatie waarin u zich bevindt en biedt een luisterend oor. Zij is niet inhoudelijk betrokken bij de behandeling. Daarbij kan zij u aanvullende informatie verstrekken over familieorganisaties.

Op de HIC hebben we regelmatig inloopspreekuur in de familiekamer. Onze ervaringswerker is op deze momenten aanwezig voor informatie en al uw vragen. Voor actuele tijden van het inloopspreekuur: zie informatie bij de familiekamer.

Familie ervaringswerker HIC, Anna de Glopper, 06 21 31 19 85 of deglopper@emergis.nl (maandag, dinsdagochtend en woensdagmiddag).

Familieraad

De familieraad komt op voor gezamenlijke belangen van familie en naasten en draagt zo bij aan een goede zorg voor hen. De familieraad is een medezeggenschapsorgaan en signaleert mogelijke kwaliteitsverbeteringen en adviseert daar over gevraagd en ongevraagd de directeuren en de raad van bestuur.

Familieraad, 0113 26 72 95 of familieraad@emergis.nl.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

De FVP steunt u bij het leggen en onderhouden van contact met hulpverleners, behandelaars en managers van de instelling. Zij zet zich in voor een zo goed mogelijke samenwerking tussen u, de instelling en uw naaste. Zij kan u ondersteunen bij vragen of zaken waar u het niet mee eens bent.

Familievertrouwenspersoon (FVP), Ina de Bruijn, 06 53 16 65 33 of i.debruijn@familievertrouwenspersonen.nl.

Familie klachtrecht

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u wordt bejegend of bij de behandeling van uw naaste wordt betrokken. Het beste is om dit eerst samen met de behandelaar te bespreken om snel tot een oplossing te komen. Als dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt of u heeft daar geen behoefte aan dan kunt u een formele klacht indienen via www.emergis.nl/familie.

Klachtenfunctionaris Emergis, Sylvia Lokerse, 0113 26 71 97 of klachtenfunctionaris@emergis.nl.

De bezoektijden

De HIC is vanwege veiligheid en nachtrust gesloten van 21.00 uur tot 09.00 uur. Tijdens de overige uren bent u van harte welkom. Het is prettig dat u vooraf naar de verpleging belt om af te stemmen of het tijdstip gelegen komt. U kunt tijdens de maaltijden in het restaurant wachten. We raden u af om met kinderen naar de HIC te komen.

In verband met de privacy van de cliënten kunt u elkaar in principe ontmoeten buiten de afdeling, bijvoorbeeld in het restaurant. Indien de afdeling niet verlaten mag worden, kan er gebruik worden gemaakt van de slaapkamer of de familiekamer op de afdeling. Wanneer het in belang van de behandeling beter is om de nacht hier door te brengen, is dit bespreekbaar. U kunt dan gebruik maken van onze familiekamer.

Contact

Stichting Labyrint in perspectief Walcheren
T 0118 61 59 71
E latange@zeelandnet.nl
www.labyrint-in-perspectief.nl

Emergis preventie. KOPP groep (kinderen van ouders met psychiatrische problemen)
T 0113 24 60 60
E info@emergispreventie.nl

In de centrale hal van de HIC hangt een rek met folders over diagnoses en psychiatrische aandoeningen.

Landelijk platform GGZ
T 030 23 63 76 5
www.platformggz.nl

Mind (over de behandeling en de rechten en plichten van de patiënt)
T 033 30 32 33 3
www.wijzijnmind.nl

Ypsilon
T 088 00 02 12

Adres

HIC

Oostmolenweg 99
T 0113 26 78 25

Postadres

Postbus 253
4460 AR Goes



© Emergis, mentale gezondheid en welzijn
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
Juni 2023