



GGNet

AANDACHT VOOR FAMILIE

GGNet is er ook voor u!

Informatie voor familieleden en directbetrokkenen van patiënten



Welkom bij GGNet

Uw familielid of naaste¹⁾ krijgt hulp van GGNet. Samen staat u aan het begin van de behandeling. Dit kan heel ingrijpend zijn. Niet alleen voor uw familielid maar ook voor u. Misschien hebt u behoefte aan informatie, een luisterend oor of tips hoe om te gaan met de problematiek van uw familielid. GGNet is er niet alleen voor de patiënt, maar ook voor u.

Beter worden doe je thuis, daar zijn we van overtuigd. Daarom bieden we onze zorg zoveel mogelijk thuis of in de directe leefomgeving van de patiënt. Hierin is uw rol van groot belang. U kent uw familielid als geen ander en weet hoe u uw familielid kunt steunen bij de stappen naar herstel.

Ook herkent u de momenten waarop het minder goed gaat en wanneer eventueel meer hulp nodig is. Het succes van onze behandeling hangt dus niet alleen af van een goede samenwerking tussen onze medewerkers²⁾ en de patiënt, maar ook van de mate waarin we er in slagen u goed te betrekken bij de behandeling van uw familielid. En, net zo belangrijk: u daarbij zo goed mogelijk te ondersteunen!

Daarom investeert GGNet in een goed familiebeleid en in de totstandkoming van een goede samenwerking met u.

Graag vertellen we u in deze brochure op welke wijze we dit doen. Kortom, aandacht voor u!

Richtlijn over hoe om te gaan met familie

We hebben samen met de Familieraad van GGNet een richtlijn opgesteld. Hierin staat beschreven hoe GGNet en familie elkaar informeren, met elkaar omgaan en hoe de familie betrokken wordt bij de behandeling. Deze richtlijn vindt u op de middenpagina van deze brochure.

Informeren en betrekken

In algemene zin willen we u altijd informeren over ziektebeelden, behandelmethoden en onze organisatie. Wilt u specifieke informatie over de behandeling van uw familielid, dan kunt u daar samen met de behandelaar of verpleging van uw familielid afspraken over maken. Met toestemming van uw familielid kunnen zij u meer informatie geven. Bovendien kunt u met elkaar bespreken of, en zo ja, in welke mate u betrokken bent bij de behandeling van uw familielid. Dat hangt af van wat u en uw familielid willen en hoe intensief de behandeling is. U kunt bijvoorbeeld meegaan naar afspraken, betrokken zijn bij het opstellen van het behandelplan of voor opvang tijdens weekendverlof zorgen. GGNet stelt uw inbreng op prijs omdat u uw familielid als geen ander kent.

Soms wil een patiënt (tijdelijk) geen contact met familieleden. Dit respecteren we altijd.

U hebt dan wel recht op het verkrijgen van algemene informatie. Daarnaast zullen onze medewerkers zich altijd inspannen om het contact tussen u en uw familielid zodanig te herstellen dat u geïnformeerd en betrokken blijft of wordt. Dit vanuit de overtuiging dat de behandeling van uw familielid dan meer kans van slagen heeft.



Uw mening telt!

Wilt u iets kwijt over uw situatie of de behandeling van uw familielid of naaste? Heeft u tips hoe wij onze hulpverlening kunnen verbeteren? De Familieraad van GGNet behartigt de belangen van familieleden van onze cliënten en helpt u graag verder.

T: 088 9333 150

E: familieraad@ggnet.nl

¹⁾ Onder familie/naasten wordt verstaan: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen. In deze brochure wordt verder alleen de term familie(lid) gebruikt.

²⁾ Onder medewerkers wordt verstaan: alle medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de patiënt: psychiaters, psychologen, verpleegkundigen etc.



Ondersteuning voor u

Hoe gaat het met u? Mogelijk maakt u zich zorgen over uw familielid of vraagt u zich af hoe u het beste met uw familielid om kunt gaan. Misschien krijgt u te maken met onbegrip van anderen.

Hebt u behoefte aan een steuntje in de rug, dan kunt u bij ons terecht. Wij organiseren regelmatig informatieavonden over ziektebeelden waar u kunt horen wat u rondom de problematiek van uw familielid kunt verwachten. Ook hebben wij verschillende cursussen ('Omgaan met') waarin specifieke ziektebeelden aan bod komen. Het kan namelijk prettig zijn om te leren hoe u het beste kunt reageren in bepaalde situaties en hoe u zelf in balans blijft. Ook is er ruimte om ervaringen uit te wisselen.

Voor informatie over de verschillende ondersteuningsmogelijkheden kunt u terecht bij de Familieraad van GGNet of het Preventieteam van GGNet.

Meer informatie?

Kijk op ggnet.nl.



Speciale aandacht voor kinderen

Voor kinderen is het moeilijk om op te komen voor hun eigen belangen en vragen te stellen als hun vader, moeder, broertje of zusje psychische hulp nodig heeft. Als ouder heeft u misschien ook vragen hoe hier het beste mee om te gaan. Daarom wordt bij een opname of intakegesprek altijd gevraagd of er kinderen zijn waar de patiënt (mede) verantwoordelijkheid voor draagt, hoe het met ze gaat en of zij extra ondersteuning nodig hebben.

Kinderen hebben baat bij informatie op hun niveau. Vanaf 12 jaar kunnen zij bijvoorbeeld terecht op de website kopstoring.nl waar informatie te vinden is over de ziekte van hun vader of moeder. Ons Preventieteam organiseert verschillende bijeenkomsten voor kinderen die een broer of zus hebben met een ziekte en/of handicap. Samen met leeftijdsgenoten kunnen kinderen praten over hun situatie. Voorbeelden zijn groepen voor kinderen met een broer of zus of ouders met psychische problematiek en een specifiek aanbod voor ouder(s) met hele jonge kinderen.



Meldcode Huiselijk Geweld

Sinds 1 juli 2013 hanteert GGNet de wettelijk verplichte meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze code ondersteunt onze medewerkers om signalen van relationeel geweld te signaleren en hierover het gesprek aan te gaan met de patiënt en zijn familie.

Op grond hiervan wordt een zorgvuldige afweging gemaakt om dit al dan niet te melden bij Veilig Thuis (Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling).

Richtlijn Familiebeleid GGNet

Waarom familie betrekken?

GGNet, patiënt en familie hebben elkaar nodig. Uit onderzoek blijkt dat actieve betrokkenheid van de familie een positieve invloed heeft op het herstelproces van de patiënt. Daarom zal GGNet -als de patiënt het daarmee eens is- samenwerking zoeken met de familie. Onder familie verstaan we: ouders, partners, kinderen en andere naastbetrokkenen. In overleg treedt één van hen voor GGNet op als contactpersoon.

Uitgangspunt

De familie wordt met aandacht en zorgvuldigheid benaderd. De richtlijn wordt in samenwerking met familie, patiënten, aandachtfunctionarissen en hulpverleners uitgevoerd. De hulpverleners hebben een maximale inspanningsverplichting om in de geest van deze richtlijn te handelen. Dit betekent dat als er situaties zijn waarbij het betrekken van de familie om dringende redenen niet mogelijk is, van deze richtlijn kan worden afgeweken.

Doel

Familie informeren en betrekken als partner in zorg bij de behandeling en het herstelproces van de patiënt rekening houdend met de mogelijkheden van de familie.

De familie kan en moet altijd informatie krijgen over:

- De algemene gang van zaken binnen GGNet.
- Het Familiebeleid van GGNet inclusief informatie over de Familieraad, Familievertrouwenspersoon, klachtenregeling en familie-/patiënten-organisaties.
- Familiebijeenkomsten en cursusaanbod voorlichting en ondersteuning van de familie met speciale aandacht voor kinderen

Bij een klinische opname, langdurig ambulante zorg en crisisinterventie gelden de volgende afspraken:

- De familie uitnodigen voor het opname- of intakegesprek.
- De familie informatie geven over de afdeling en de behandelmogelijkheden.
- De familie verstrekt relevante informatie over de patiënt aan de hulpverlener.
- Kennismaken met de EVV (eerst verantwoordelijk verpleegkundige)/SPV (sociaal psychiatrisch verpleegkundige) en hoofdbehandelaar.
- Een contactpersoon vanuit de hulpverlening en een contactpersoon vanuit de familie aanwijzen.
- Deze contactpersonen hebben periodiek contact (waaraan zo mogelijk ook de patiënt deelneemt) gedurende de behandeling. Als tussentijds de situatie van de patiënt daartoe aanleiding geeft zoeken beide contactpersonen actief contact.

- De familie betrekken bij het behandelplan en indien van toepassing het signaleringsplan.
- Bij het opname- of intakegesprek standaard informeren naar de situatie van eventuele kinderen, waarvoor de patiënt (mede) verantwoordelijkheid draagt.

Bij een klinische opname gelden daarnaast nog de volgende afspraken:

- De familie tijdig betrekken bij verlof, overplaatsing en/of ontslag.
- Bij gedwongen behandeling (waaronder medicatie en separatie) de familie inlichten en gesprek aanbieden.
- Bij gerechtelijke procedures zoals de rechterlijke machtiging, bewindvoering, of curatele de familie tijdig betrekken. De rechter hecht voor zijn oordeel ook aan de mening van de familie.

Bij kortdurende ambulante zorg (deeltijdbehandeling en polikliniek) geldt:

- In overleg wordt afgesproken of en hoe de familie bij de behandeling betrokken wordt.

Wanneer de patiënt (tijdelijk) niet wil dat de familie wordt betrokken:

- De hulpverlener heeft een inspanningsplicht om het contact tussen familie en patiënt zodanig te herstellen, dat de familie geïnformeerd en bij de behandeling betrokken mag worden,
- De familie krijgt een contactpersoon aangeboden.

- De informatieverstrekking naar de familie beperkt zich in dit geval tot niet-persoonsgebonden informatie, maar er zal (extra) oog zijn voor de ondersteuningsbehoefte van de familie.
- Hoewel de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) de informatie die hulpverleners aan de familie mogen geven zonder toestemming van de patiënt beperkt, mogen hulpverleners in bijzondere situaties, waar sprake is van een vitaal belang voor de patiënt, wel beperkte persoonsgebonden informatie geven aan familie. Zoals bij ongevallen en suïcidedreiging 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 patiënt hierover geïnformeerd en het moet, met redenen omkleed, in het dossier vermeld worden.
- De familie kan en mag wel altijd het initiatief nemen om contact op te nemen met de contactpersoon dan wel behandelaar/verpleging bijvoorbeeld als ze zich zorgen maken om hun naasten. Ook mogen de hulpverleners contact opnemen met de familie als ze informatie willen vragen, bijvoorbeeld voor de inschatting bij suïcidegevaar. Het is niet in strijd met het beroepsgeheim om informatie te ontvangen van de familie.



Vragen of klachten: blijf er niet mee zitten

Het kan voorkomen dat uw vragen niet bevredigend beantwoord (kunnen) worden door onze medewerkers. Of dat u van mening verschilt over hoe u betrokken wordt bij de behandeling. Wij nemen uw vragen en eventueel ongenoegen serieus.

Belangrijk is dat u in een zo vroeg mogelijk stadium de betrokken medewerker(s) hierover informeert. Dan kunnen zij uw vragen zo snel mogelijk beantwoorden of uw klacht met u bespreken.

Mocht een gesprek niet het gewenste resultaat opleveren, dan kunt u altijd contact opnemen met de leidinggevende van de medewerker, de Familievertrouwenspersoon of de Klachtenfunctionaris. Immers, met uw opmerking, suggesties of klachten kunnen wij onze zorg verbeteren.

Familievertrouwenspersoon

Als uw gesprek met de medewerker en of zijn leidinggevende niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u contact opnemen met de Familievertrouwenspersoon (FVP). Mocht u liever hebben dat de Familievertrouwenspersoon al meteen met u meegaat naar het gesprek met de medewerker of leidinggevende, kan dat natuurlijk ook.

De FVP is professioneel geschoold, onafhankelijk, biedt een luisterend oor en kan u deskundig adviseren. Tevens kan de FVP bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s).

De Familievertrouwenspersoon kunt u bereiken via telefoonnummer 06 2133 9707.

Klachtenfunctionaris

Mocht eerder genoemd gesprek of de bemiddelingspogingen niet succesvol zijn, dan kunt u zich wenden tot de Klachtenfunctionaris. Ook hierbij kan de FVP u ondersteunen.

De Klachtenfunctionaris geeft informatie en advies en kan indien u dat wenst (nogmaals) bemiddelen tussen familie en medewerker(s). De Klachtenfunctionaris neemt alle klachten van familie en patiënten in ontvangst. Klachten die betrekking hebben op een gedwongen opname worden doorgestuurd voor behandeling naar de Klachtencommissie. Dit is wettelijk verplicht.

De Klachtenfunctionaris kunt u bereiken via telefoonnummer 088 9334 869 of via klacht@ggnet.nl.

Klachtencommissie

Heeft de bemiddeling door de FVP en/ of de Klachtenfunctionaris van GGNet niet het gewenste resultaat, dan kunt u ook een formele klacht indienen bij de Klachtencommissie van GGNet. De klacht wordt dan behandeld door de onafhankelijke Klachtencommissie. De FVP en de Klachtenfunctionaris kunnen u indien gewenst helpen bij het indienen van uw klacht. Daarnaast kan de FVP u ondersteunen bij de voorbereiding en tijdens de zitting van de Klachtencommissie. U mag zich natuurlijk ook altijd rechtstreeks tot de Familievertrouwenspersoon, Klachtenfunctionaris of Klachtencommissie wenden.

Meer informatie over de Klachtencommissie en de klachtenregeling vindt u op ggnet.nl.

Belangenbehartiging van familie

Familieraad

De Familieraad van GGNet geeft een stem aan familieleden van patiënten van GGNet.

Zij werkt mee aan een actief familiebeleid vanuit het principe dat samenwerking tussen patiënt, hulpverlener en familie de beste zorg oplevert. De Familieraad draagt ideeën aan, adviseert aan de Raad van Bestuur van GGNet, neemt deel aan overleg en werkt mee aan voorlichting en deskundigheidsbevordering. Tien keer per jaar geeft zij de nieuwsbrief 'De Stem van de familie' uit, waarin alle mogelijke interessante informatie staat voor familieleden. De Familieraad bestaat uit familieleden van GGNet-patiënten.

Hun ervaringsdeskundigheid levert een belangrijke bijdrage aan de verbetering van de zorg. U bent welkom met uw vragen of ideeën en natuurlijk ook als u interesse hebt om mee te werken aan de Familieraad.

Landelijke organisaties

Er zijn ook verschillende landelijke organisaties waar u terecht kunt voor telefonische hulp of individuele belangenbehartiging.

- Labyrint- In- Perspectief voor meerdere diagnoses: labyrinth-in-perspectief.nl
- Ypsilon voor schizofrenie/psychose: ypsilon.org
- Balans (o.a. ADHD en dyslexie): balansdigitaal.nl
- Nederlandse Vereniging voor Autisme: autisme-nva.nl
- Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen: vmdb.nl
- MIND Platform GGZ, koepel van, voor en door cliënten- en familieorganisaties in de ggz: mindplatform.nl



Wat is GGNet?

GGNet zet zich in voor mensen met (complexe) psychiatrische aandoeningen. Dat doen we met ruim 2000 medewerkers en honderden vrijwilligers, vanuit vele locaties in Gelderland en Den Haag.

Ons motto is 'Van klacht naar kracht'. Hiermee willen we zeggen dat het succes van een goede behandeling valt of staat met de vraag of wij naast het behandelen van de klacht ook de eigen kracht van mensen optimaal weten aan te spreken.

De focus van de behandeling ligt op het bevorderen van een door de patiënt zelf vastgestelde vorm van welbevinden. De patiënt is diegene die kan beoordelen of deze missie succesvol verloopt. Een goede relatie tussen patiënt, hulpverlener en familie of naastbetrokkenen is essentieel voor het slagen van de behandeling. Een behandeling die het liefst thuis of in de direct woonomgeving van de patiënt plaatsvindt. Met het uiteindelijke doel om de patiënt op eigen kracht en zonder hulp van GGNet verder te laten gaan.



GGNet
Postbus 2003
7230 GC Warnsveld
T: 088 9331 100
I: ggnet.nl

Foldernummer: 041
Oktober 2018

