

# Jaarrapport Familievertrouwenspersoon 2023

**Familieplatform vzw**

Marieke Van Schoors

Annelies Noels

Kim Steeman

Antwerpen, 2023



## Inhoud

Jaarrapport Familievertrouwenspersoon_2023 .....	3
1. Achtergrond: het belang van familie.....	3
2. Achtergrond Familievertrouwenspersoon .....	3
2.1 Familievertrouwenspersoon in Nederland .....	3
2.2 Familievertrouwenspersoon in België .....	4
3. Uitrol Familievertrouwenspersoon - Fase 2 .....	6
4. Jaarevaluatie 2023 .....	7
4.1 Ondersteunende zorgorganisaties.....	7
4.2 Aantal en aard van de contacten .....	8
4.3 Inhoudelijke evaluatie .....	8
4.4 Evaluatie functie Familievertrouwenspersoon .....	12
5. Aanbevelingen.....	13
6. Referenties .....	16
7. Bijlage 1. Charter Familievertrouwenspersoon .....	17
8. Bijlage 2. Evaluatie Familievertrouwenspersoon 2023.....	21

## Jaarrapport Familievertrouwenspersoon\_2023

### 1. Achtergrond: het belang van familie

Familie speelt een belangrijke rol in het leven en het herstelproces van de patiënt [1]. Niet alleen zijn zij een belangrijke **bron van informatie** [2;3], zij nemen vaak gedurende langere tijd de **zorg** op zich [4; 5]. Hoewel het betrekken van familie veel voordelen meebrengt voor de patiënt, de hulpverlener en de familie [6-12] mag de **impact** van het zorgtraject op de familie niet onderschat worden. Familie wordt o.a. belast met de zorg en de stress die het hele hulpverleningsproces vraagt. Als de draagkracht van familie overschreden wordt, is de kans groot dat ook zij problemen ontwikkelen en beroep moeten doen op de hulpverlening [13]. Om dit circulair patroon te doorbreken is het belangrijk om **preventief** te werk te gaan door familie adequaat te betrekken, te informeren ,te ondersteunen waar nodig en in te zetten op een familievriendelijk klimaat.

Vanuit professionele zorg kan men inzetten op de 4 pijlers, bv. inzetten op een familievriendelijk klimaat (bejegenen), ondersteuning bieden vanuit de zorgorganisatie aan de hand van infoavonden (ondersteuning), participatie bij het opstellen van het behandelplan of familietherapie (participeren), en genuanceerd omgaan met beroepsgeheim (informeren).

Daarnaast hebben familieorganisaties voornamelijk tot doel familie te ondersteunen door ontmoetingen tussen lotgenoten te stimuleren en laagdrempelige informatie aan te bieden [14].

De **familievertrouwenspersoon**, wat hieronder verder uitgelegd zal worden, positioneert zich ergens tussen de professionele zorg en familieorganisaties: Hij/zij is geen deel van het hulpverleningsteam en treedt onafhankelijk van de zorgorganisatie op. Hij/zij is geen (familie)ervaringsdeskundige, maar verbonden aan Familieplatform VZW. De Familievertrouwenspersoon is wel goed op de hoogte van het huidige zorglandschap, de verschillende psychische problematieken en de juridische aspecten rond beroepsgeheim [15].

### 2. Achtergrond Familievertrouwenspersoon

#### 2.1 Familievertrouwenspersoon in Nederland

Sinds 2006 geeft de familievertrouwenspersoon mee vorm aan het familiebeleid van de zorgorganisaties in Nederland. Deze familievertrouwenspersonen zijn sinds 2011 in dienst van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP). De LSFVP omschrijft de rol van de Familievertrouwenspersoon als volgt: “De familievertrouwenspersoon ondersteunt familie en naasten van de cliënt. Hij/zij begeleidt hen in het contact met de hulpverlening en gaat met hen in gesprek over hun ervaringen met de hulpverlening. Daarnaast kan de

familievertrouwenspersoon informatie geven over de verschillende psychiatrische stoornissen, alsook behandelmogelijkheden. Tenslotte is het de taak van de familievertrouwenspersoon om problemen bij familie te signaleren bij de organisaties.”

De meerwaarde en nood van een Familievertrouwenspersoon in Nederland, komt naar voor in hun cijfers. Wanneer we kijken naar het jaarrapport van LSFVP in 2020 [16], zien we dat er 17,9 personen werkzaam zijn als familievertrouwenspersoon. Zij ontvingen dat jaar 2831 casussen; dit is 158 per familievertrouwenspersoon. De voornaamste reden voor aanmelding waren: informatie en advies (30%), ontevredenheid over de zorg (25%) en een luisterend oor (10%). Wanneer we vergelijken met voorgaande jaarrapporten in Nederland, zien we een groei in personen werkzaam als FVP (13,9 in 2017 vs. 17,9 in 2020) alsook in aantal aanmeldingen (1795 in 2017 vs. 2831 in 2020) over de tijd heen.

## 2.2 Familievertrouwenspersoon in België

Sinds 2016 onderzoekt het Familieplatform op welke manier de Familievertrouwenspersoon in Vlaanderen geïmplementeerd kan worden. De Familievertrouwenspersoon wordt hierbij omschreven als “een onafhankelijk, extra aanspreekpunt voor familie. Wanneer familie nood heeft aan een luisterend oor of moeilijkheden ervaart rondom de zorg voor een familielid, kunnen ze hier gratis terecht.” Hierbij zijn een aantal aspecten van belang: (1) **onafhankelijk**: de familievertrouwenspersoon is niet verbonden aan een zorgorganisatie, (2) **extra**: het is geenszins de bedoeling dat zorgorganisaties hun contact met families doorschuiven naar de Familievertrouwenspersoon. De zorgorganisatie is en blijft het eerste aanspreekpunt voor de patiënt en diens familie. Wanneer echter de zorgorganisatie de noden van een familielid niet (volledig) kunnen beantwoorden of bij ontevredenheid over de zorg, kan er doorverwezen worden naar de Familievertrouwenspersoon, (3) het **takenpakket** van de Familievertrouwenspersoon bestaat uit: een luisterend oor, informatie geven rond ziektebeeld of gevolgen voor familie, doorverwijzing naar externe hulp en familieorganisaties, bemiddeling en ondersteuning bij klachten, en (4) **gratis**: de Familievertrouwenspersoon is een gratis aanspreekpunt voor familie en naasten.

De opstart en uitrol van deze functie, gebeurde in verschillende fases:

- **2016-2019**: In 2016 onderzocht Familieplatform op welke manier men binnen PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas) de functie van een familievertrouwenspersoon zou kunnen organiseren. In een eerste piloottraject werd een familievertrouwenspersoon als onafhankelijke

medewerker vanuit het Familieplatform ingezet in PC Sint-Hiëronymus (2018-2019).

- **2020:** Uitbreiding van het proefproject. Volgende organisaties stapten mee in het proefproject: PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas), PC Bethanië (Zoersel), psychiatrische kliniek Alexianen Zorggroep Tienen en Zorggroep Multiversum (Boechout & Mortsel)
- **Eind 2021:** Eindevaluatie proefproject. Aan de hand van een kwalitatieve (interviews) en een kwantitatieve (vragenlijsten) bevraging werden de sterktes, werkpunten en opportuniteiten van de Familievertrouwenspersoon in kaart gebracht. Vertrekkend vanuit de gunstige evaluatie van dit project, werd beslist om dit aanbod te verbreden en mogelijk te maken voor **alle** zorgorganisaties in Vlaanderen (Fase 2).
- **2022:** opstart Familievertrouwenspersoon – Fase 2.

### 3. Uitrol Familievertrouwenspersoon - Fase 2

Sinds januari 2022 werd het project Familievertrouwenspersoon uitgebreid en open gesteld voor **alle familieleden** van personen met een psychische kwetsbaarheid in behandeling (ambulant, residentieel en ambulant) in Vlaanderen.

Teneinde deze uitrol te faciliteren, werden verschillende stappen ondernomen

1. **Zorgorganisaties** werden uitgenodigd om dit gratis project te ondersteunen. Dit deden ze door een vooropgesteld charter (zie bijlage 1) te ondertekenen. Door het ondertekenen van dit charter stelden ze zich bereid om de functie mee intern te verspreiden, in te zetten op de naambekendheid van de functie (bv. via flyers, posters, op intranet) en te zorgen voor een intern aanspreekpunt. Tenslotte, in alle deelnemende zorgorganisaties werd een gratis infosessie gegeven rond het project Familievertrouwenspersoon, zodat deze functie voldoende gekend is bij het werkend personeel.
2. Een eerste aanzet werd gedaan om familieleden zelf te bereiken. Dit gebeurde aan de hand van een campagne op sociale media. Met deze campagne probeerden we de naambekendheid van de functie bij de familie zelf te vergroten.
3. De **toegankelijkheid** en **laagdrempeligheid** van de functie werd vergroot. Er werd een website pagina ontwikkeld, zie [Familievertrouwenspersoon - Familieplatform](#). Op deze pagina wordt de functie duidelijk omschreven. Via een aanmeldingsformulier op de website, 1 telefoonnummer en 1 email-adres zetten we in op eenduidige communicatie.
4. De **taakomschrijving** werd verder afgebakend, bv. het onderscheid met familie-ervaringsdeskundigen en ombudsdiensten werd verder verduidelijkt en uitgeschreven op de website pagina.

## 4. Jaarevaluatie 2023

### 4.1 Ondersteunende zorgorganisaties

Sinds januari 2022 ondersteunen reeds **19 zorgorganisaties** het project Familievertrouwenspersoon. Zes hiervan werden toegevoegd in 2023\*:

- ✓ PC Sint-Hiëronymus (Sint-Niklaas)
- ✓ PZ Sint-Lucia (Sint-Niklaas)
- ✓ Alexianen Zorggroep Tienen
- ✓ Zorggroep Multiversum (Boechout & Mortsel)
- ✓ MobilTeam Gent-Oost
- ✓ VZW Walden (Leuven)
- ✓ MobilTeam Gent-West
- ✓ PC Bethanië (Zoersel)
- ✓ MC Sint-Jozef (Bilzen)
- ✓ Zorggroep Zin (Tongeren)
- ✓ ZNA PZ Stuivenberg (Antwerpen).
- ✓ ZNA PVT (Antwerpen)
- ✓ ZNA PAAZ (Antwerpen)
- ✓ COVIAS (Brugge)\*
- ✓ Route 11- psychosociaal revalidatiecentrum Kempen (Turnhout)\*
- ✓ PAAZ AZ Delta (Roeselare)\*
- ✓ UPC Duffel (Duffel)\*
- ✓ BW IPSO (Gent)\*
- ✓ BW De Hulster (Leuven)\*

## 4.2 Aantal en aard van de contacten

In lijn met de stijging van het aantal ondersteunende organisaties, steeg ook het **aantal contacten** met de FVP.

- ✓ In 2023 waren er **240 consulten per mail**, dit zowel met familieleden als met zorgorganisaties/zorgverleners.
- ✓ Daarnaast waren er in die periode **76 gesprekken met familie**. Deze gebeurde per telefoon of face-to-face (huisbezoek of op kantoor van Familieplatform). Het waren zowel eenmalige gesprekken, als familieleden die verschillende malen beroep deden op de familievertrouwenspersoon.



**240 consulten per mail**



**76 gesprekken**

Het **soort vragen** is vergelijkbaar met het proefproject en vorige jaargang:

- ✓ in 25 gesprekken (33%) lag de focus op een luisterend oor
- ✓ in 37 gesprekken (49%) werd contact opgenomen voor informatie of advies
- ✓ bij 4 gesprekken (5%) was er een vraag naar bemiddeling
- ✓ bij 10 gesprekken (13%) werd de vraag gesteld naar het formuleren van een klacht.

De duur van deze gesprekken varieerde van 8 - 130 minuten.

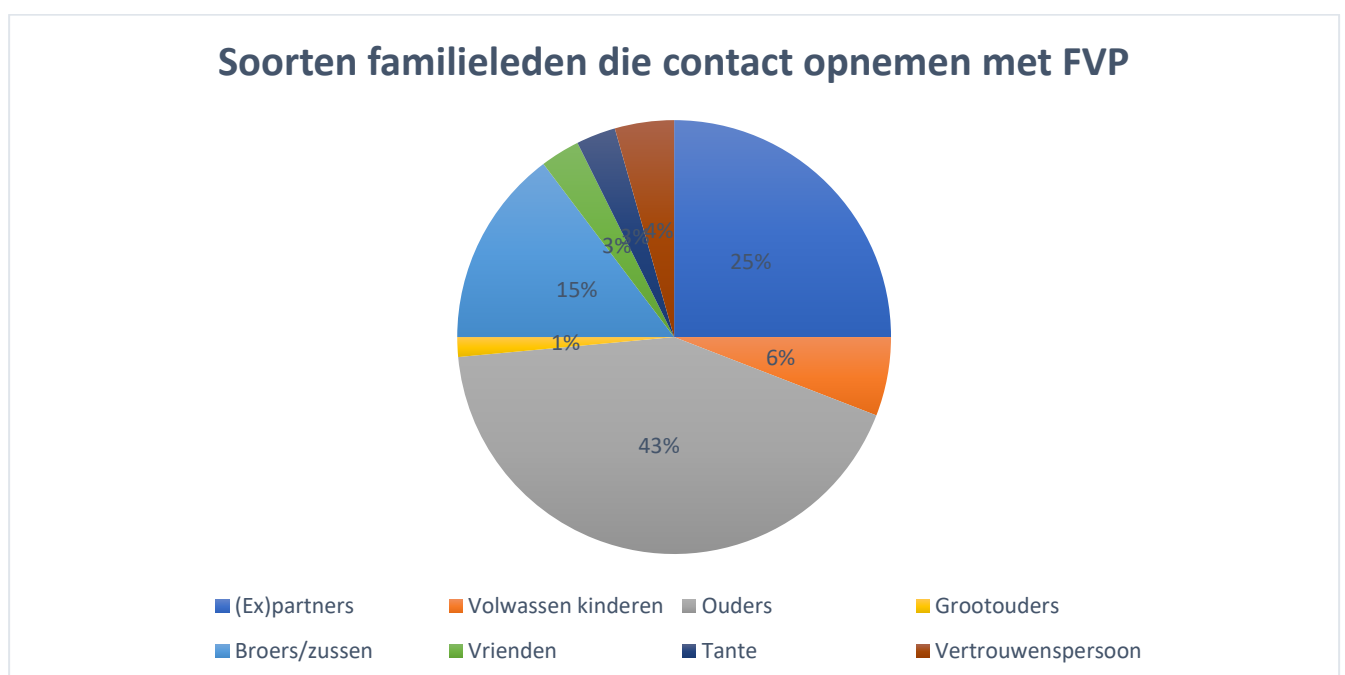
## 4.3 Inhoudelijke evaluatie 2023

### **Informatie m.b.t. de aanmelder en de persoon met psychische kwetsbaarheid**

Verschillende soorten familieleden vonden hun weg naar de Familievertrouwenspersoon. Dit waren zowel:



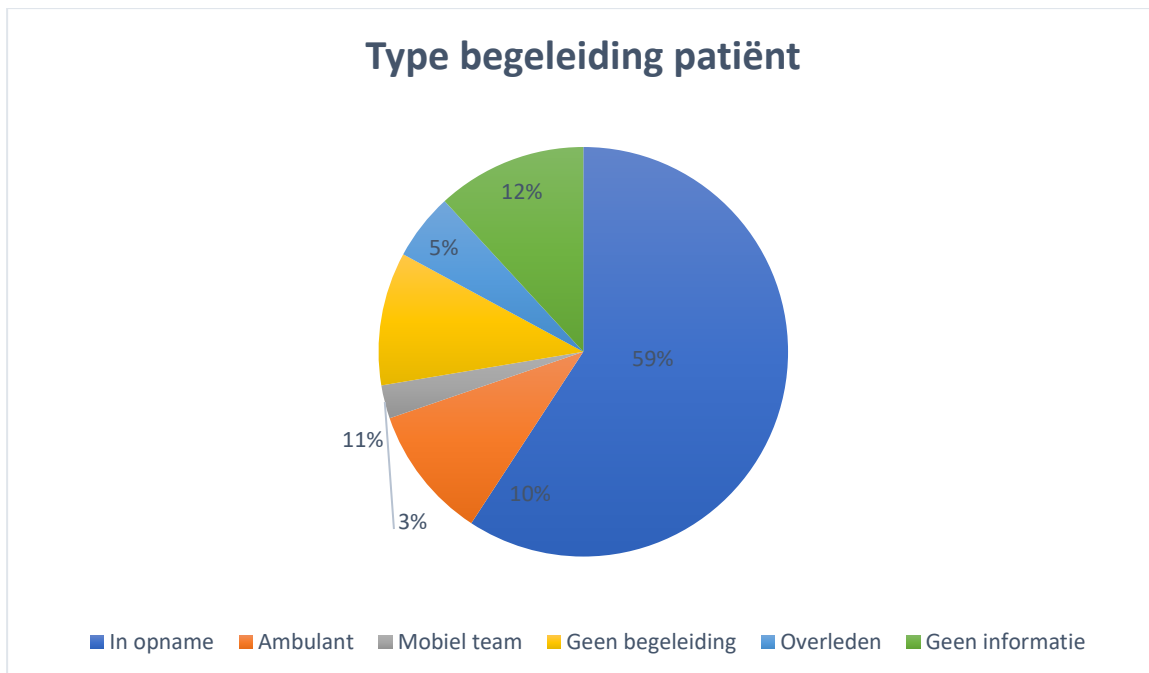
- (ex)partners ( $n = 17$ )
- volwassen kinderen ( $n = 4$ )
- ouders ( $n = 29$ )
- grootouders ( $n = 1$ )
- broers/zussen ( $n = 10$ )
- vrienden ( $n = 2$ )
- tante ( $n = 2$ )
- de vertrouwenspersoon ( $n = 3$ ) van de persoon met een psychische kwetsbaarheid.



De persoon met kwetsbaarheid was in sommige casussen

- in opname ( $n = 45$ )
- in ambulante begeleiding ( $n = 8$ )
- in begeleiding door een mobiel team ( $n = 2$ )
- (nog) niet in begeleiding ( $n = 8$ )
- overleden ( $n = 4$ )

Bij 9 naasten werd er geen informatie gegeven over de begeleiding van de persoon met kwetsbaarheid.



## Inhoudelijke thema's

Volgende inhoudelijke thema's kwamen naar boven in de gesprekken:

- a. **Nood om eigen impact te delen:** Hoewel familie vaak tevreden was over de deskundigheid van de hulpverlening, was er een opvallende ontevredenheid over de **familievriendelijkheid** van sommige hulpverleners en zorgorganisaties. Volgens familie was er te weinig aandacht voor de impact op en noden van familie. Familie miste structurele momenten waarop ze in overleg konden gaan met de zorgverleners, bv. bij intake, bij het opstellen van de behandeldoelen, bij tussentijdse evaluaties en bij afronding. Momenten waarop ze konden aangeven hoe het met *hen* ging en wat *zij* nodig hadden om het verder vol te houden. Voor familie gaat het hier niet over ellelange gesprekken, een eenvoudige "**hoe is het eigenlijk met u?**" had al een groot verschil gemaakt. Daarenboven benadrukt familie het belang van **doorverwijzing**. Ze erkenden de werkdruk en het tijdsgebrek van het zorgpersoneel, en wilden in eerste instantie dat de patiënt zoveel mogelijk zorg en ondersteuning kreeg. Informatie over of doorverwijzing naar externe hulpverlening in de buurt, familieorganisaties, Familieplatform of de familievertrouwenspersoon, echter, kost voor de hulpverleners weinig tijd. Het gebrek aan

aandacht voor deze doorverwijzing, werd dan ook als een groot hiaat ervaren.

- b. **Delen van bezorgdheid.** Heel wat familieleden uitte gevoelens van **bezorgdheid**. Ze maakten zich grote zorgen over de (mentale) gezondheid van de patiënt, soms zelfs over de veiligheid. Een bezorgdheid die ze niet altijd konden delen met de betrokken hulpverleners. Dit delen met hulpverleners was in het bijzonder moeilijk bij ambulante begeleidingen. Waar familie binnen de residentiële hulpverlening iets meer een aanspreekpunt had, bleek dit bij de ambulante hulpverlening absoluut niet het geval te zijn. Daarenboven miste veel familieleden informatie over waar ze terecht konden in geval van nood/crisis. Ze voelden zich, na ontslag of bij ambulante hulpverlening, vaak aan hun lot overgelaten. Deze ontredde, samen met het grote verantwoordelijkheidsgevoel dat familie ervaart wanneer ze er alleen voor staan, zorgde voor heel wat stress.
- c. **Machteloosheid als ouder:** Zoals hierboven vermeld, bestond een groot deel van de contacten dit jaar uit ouders van volwassen personen met een psychische kwetsbaarheid. In deze contacten stond de **machteloosheid** van deze ouders vaak centraal. Zij zijn bezorgd, willen hun kind ondersteunen, maar krijgen hier niet altijd de mogelijkheid toe. Wanneer volwassen patiënten beslissen om geen informatie te delen met de ouder(s), blijven ouders in de kou staan. Ze krijgen geen antwoorden op hun vragen, worden niet betrokken en zien hun kind van op afstand worstelen. Vaak werd er, bij gebrek aan toestemming om informatie te delen, geen gesprek aangegaan tussen de ouder en de zorgorganisatie. De term **beroepsgeheim** werd naar hierbij voor geschoven.
- d. **Uiten van ontevredenheid:** In een aantal casussen werd er een hoge ontevredenheid ervaren ten aanzien van de betrokken hulpverleners, en werd de wens geuit om deze ontevredenheid uit te schrijven in een **klacht**. Bij een dergelijke klachtenprocedure werd contact opgenomen met de interne ombudspersoon, en werd er door de familievertrouwenspersoon voldoende tijd gemaakt voor het verhaal van de betrokken familie. Als familievertrouwenspersoon staan we hierbij naast de familie, en bewaken wij de mogelijkheid om deze ontevredenheid te uiten ten aanzien van de betrokken hulpverleners en hun directie. De inhoud van deze klachten hadden betrekking op de medicamenteuze behandeling van de patiënt en het gebrek aan betrokkenheid zoals ervaren door de familie.
- e. **Samenwerking met de zorgorganisaties en zorgverleners.** Voor een aantal casussen was het noodzakelijk om contact op te nemen met de betrokken zorgorganisatie/zorgverlener, bv. in kader van

bemiddeling of extra informatie. Dit contact was steeds met veel respect en openheid. Ook bij deze zorgverleners was er vaak een grote openheid om samen te kijken naar de vooropgestelde casus en samen te komen tot een oplossing. Eén aandachtspunt in kader van deze samenwerking blijft de **naambekendheid** van de familievertrouwenspersoon: het blijft belangrijk om deze informatie intern te verspreiden, zodat alle medewerkers vertrouwd zijn met de functie en het aanbod.

#### 4.4 Evaluatie functie Familievertrouwenspersoon

**Negen familieleden** die contact hadden met de Familievertrouwenspersoon, vulde de online bevraging in (zie bijlage 2). De algemene beoordeling van de Familievertrouwenspersoon was zeer positief.

- Op de vraag “Hoe tevreden bent u over uw contact met de familievertrouwenspersoon?”, werd gemiddeld **9.6/10** geantwoord.
- **Alle naasten** die de evaluatie invulden zouden contact met de familievertrouwenspersoon aanraden aan anderen.



- Positieve punten die naasten voornamelijk aangaven: de empathie, de ervaring met dergelijke situaties, de snelle respons, de steun en de tijd die genomen werd. Er werden geen negatieve ervaringen gerapporteerd. Zie bijlage 2 voor een overzicht van alle reacties.

## 5. Aanbevelingen

### Aanbevelingen voor de overheid:

- Het project Familievertrouwenspersoon komt tegemoet aan een reële nood van familie en naasten binnen de GGZ. Dit wordt weerspiegelt in het aantal consulten en in de verhalen die wij ontvangen. Om alle familie te bereiken die nood heeft aan een extra luisterend oor, informatie, bemiddeling of een klachtenprocedure, is het blijvend inzetten op het verspreiden van dit aanbod cruciaal.
- Een lange termijn visie voor het project Familievertrouwenspersoon dringt zich op. Er moet bekeken worden hoe dit project kan ingebed worden naast het bestaande aanbod van de ombudsdienst.

### Aanbevelingen voor zorgorganisaties en hulpverleners:

- Om familie te erkennen als een gelijkwaardige partner binnen de zorg, is het cruciaal dat alle medewerkers blijvend inzetten op het uitbouwen van een familievriendelijke cultuur. Pas wanneer *alle* medewerkers oog hebben voor het bejegenen, informeren, ondersteunen en laten participeren van familie, kan men spreken over een geïntegreerd familiebeleid.
  - Zet als organisatie in op het verspreiden van de ‘Familiereflex’. Dit kan via het breed delen van de basisvorming (gratis te bekijken via <https://familieplatform.be/familieleerplatform/>) en/of te verdiepen. Voor meer informatie rond basis- en verdiepende vormingen, zie <https://familieplatform.be/vorming/>
  - Hou als organisatie vinger aan de pols en breng geregeld de familievriendelijkheid van de verschillende afdelingen in kaart. Dit doe je best door familie *zelf* te vragen naar hun ervaringen. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van de Familietevredenheidsmeting, dewelke opgenomen is in de kwaliteitsindicatoren van VIKZ.
  - Loop je als organisatie of team ergens op vast? Familieplatform ondersteunt organisaties en hulpverleners bij het maken van de ‘Familiereflex’ en het uitbouwen van een familievriendelijk(er) beleid (voor meer info, zie [www.familieplatform.be](http://www.familieplatform.be))
- Het is belangrijk om binnen de organisatie blijvend in te zetten op het verspreiden van de informatie rond het project Familievertrouwenspersoon.
  - Zorg dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de functie en het aanbod, alsook weten hoe en wanneer ze kunnen

doorverwijzen. Alle informatie is gebundeld op [Familievertrouwenspersoon - Familieplatform](#).

- Maak gebruik van onze flyers en posters om naasten te informeren (zie [Ondersteunende zorgorganisaties - Familieplatform](#)). Doe dit bij voorkeur vanaf het begin van de begeleiding; zij kunnen vervolgens zelf inschatten of/wanneer zij hier nood aan hebben.
- Zorg er als organisatie niet alleen voor dat familie de weg vindt naar de Familievertrouwenspersoon, maar ook dat het binnen de organisatie duidelijk is waar ze hun stem kan laten horen. Deze informatie kan gemakkelijk gedeeld worden via de eigen website of een onthaalbrochure voor familie. Bijvoorbeeld:
  - Waar kan familie terecht met bezorgdheden rond de patiënt? Is de individuele begeleider ook het aanspreekpunt voor familie? Hoe moet dit contact verlopen?
  - Waar kan familie de impact op het eigen leven delen? Zijn er (familie-)ervaringsdeskundigen?
  - Waar kan familie terecht bij ontevredenheid of klachten? De ombudsdienst? De directie?

Een duidelijk aanspreekpunt, zowel binnen de organisatie als bij de Familievertrouwenspersoon, is van grote waarde voor familie en helpt betrokken te blijven gedurende het volledige hersteltraject.

- Naast interne klankborden voor de familie, is het van belang dat de familie wordt geïnformeerd over externe zorgpartners ((bv. CGG, CAW, familieorganisaties zoals Similes, ...) in de regio. De gevoerde gesprekken met familie benadrukken de nood aan professionele ondersteuning bij familie. Een psychische kwetsbaarheid heeft niet alleen een verpletterende impact op de patiënt zelf, maar evenzeer op diens familie. Omdat dit zorgdragen vaak ook een (over)belasting met zich meebrengt, is het belangrijk om als zorgorganisatie en hulpverleners ook oog te hebben voor de noden van familie en door te verwijzen waar nodig. Het is voor hulpverleners al niet eenvoudig te weten welke externe partners/familie-organisaties rond bepaalde thematieken bestaan, laat staan voor familie.
- Centraal in de gevoerde gesprekken met familie, staat het beroepsgeheim. Nog te vaak wordt er in het kader van dit beroepsgeheim radicaal gecommuniceerd naar familie, zeker wanneer de relatie tussen patiënt en familie moeilijk verloopt. Vanuit onzekerheid over wat men wel/niet mag delen met familie, wordt weleens de boodschap gegeven dat er geen informatie gedeeld mag

worden. Onbegrip bij familie komt hier dan ook vaak voor. Zorg als organisatie/team dat alle medewerkers het belang van familie informeren ondersteunen, alsook weten wat wel en niet gedeeld kan worden. Bijvoorbeeld, zo mag niet-persoonsgebonden informatie altijd gedeeld worden én mag men steeds luisteren naar de impact op en noden van familie. Wanneer contact met de familie gevoelig ligt voor de patiënt, raden we aan dat een collega uit het team in gesprek gaat met familie. Zo kan de vertrouwelijkheid maximaal gegarandeerd worden, maar wordt er ook ruimte gemaakt voor de (noden van) familie.

Heb je als organisatie/afdeling vragen rond beroepsgeheim of kan je nog extra handvaten gebruiken? Neem contact op met Familieplatform en we kijken samen hoe jullie hier gemakkelijk(er) een weg in kunnen vinden.

### **Aanbevelingen voor familie**

- Allereerst, laat je stem horen! De impact die jij, als familie, ervaart valt niet te onderschatten. Er is moed nodig om voor jezelf te (durven) zorgen en hierbij de gepaste mensen te betrekken. Dit kan gaan over mensen in jouw omgeving, maar ook over professionals. Weet dat je ook steeds terecht kan bij onze lidorganisaties: deze familie-organisaties bieden (juiste) informatie en (vaak) lotgenotencontact voor familie (<https://familieplatform.be/onze-leden/>)
- Als familie zet je je vaak op de achtergrond. Toch is het belangrijk om (blijvend) aandacht te hebben voor jouw eigen noden. Enkel wanneer je sterk in je eigen schoenen staat, kan je blijvend zorgen voor jouw naaste met psychische kwetsbaarheid. Weet dat er verschillende vormen van zelfzorg zijn. Dit kan gaan van even rust nemen, eigen psychologische begeleiding, fysiek in beweging zijn tot verbinden met anderen. Zoek wat best past voor jou én neem hier regelmatig de tijd voor. Ook jij verdient de beste zorg.
- Blijf in gesprek gaan met de begeleiders van jouw naaste met een psychische kwetsbaarheid (bv. individuele begeleider, sociale dienst, ombudsdienst). Ook wanneer de relatie met de patiënt moeilijk(er) verloopt, kunnen ze naar jouw bezorgdheden luisteren. Daarnaast kunnen ze steeds algemene informatie geven, maar zijn ze voor persoonsgebonden informatie wel afhankelijk van de toestemming van de patiënt. Zijn er wrijvingen met de begeleiders van jouw naaste? Breng dit in gesprek. Dit kan je zelf doen, maar kan ook verlopen via de Familievertrouwenspersoon of via de ombudsdienst.

## 6. Referenties

1. Van Schoors, M., Van Lierde, E., Coppens, E., & Steeman, K. (2023). Het betrekken van naasten in de geestelijke gezondheid; van multidisciplinaire richtlijn naar implementatie. Tijdschrift Klinische Psychologie.
2. Topor, A., Borg, M., Mezzina, R., Sells, D., Marin, I., & Davidson, L. (2006). Others: The Role of Family, Friends and Professionals in the Recovery Process. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 9(1), 17-37. <https://doi.org/10.1080/15487760500339410> Wilkinson & McAndrews, 2008
3. Vermeulen, B., Lauwers, H., Spruytte, N., Van Audenhove, C., Margo, C., Saunders, J., & Jones, K. (2015). Experiences of family caregivers for persons with severe mental illness: An international exploration. LUCAS KU Leuven; EUFAMI. Levine & Ligenza 2002
4. Bee, P., Brooks, H., Fraser, C., & Lovell, K. (2015). Professional perspectives on service user and carer involvement in mental health care planning: A qualitative study. *International Journal of Nursing Studies*, 52(12), 1834-1845. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.07.008>
5. Dixon, L., McFarlane, W. R., Lefley, H., Lucksted, A., Cohen, M., Falloon, I., Mueser, K., Miklowitz, D., Solomon, P., & Sondheim, D. (2001). Evidence-based practices for services to families of people with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services*, 52(7), 903-910. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.52.7.903>
6. Kreyenbuhl, J., Buchanan, R. W., Dickerson, F. B., & Dixon, L. B. (2010). The schizophrenia patient outcomes research team (PORT): Updated treatment recommendations 2009. *Schizophrenia Bulletin*, 36(1), 94-103. <https://doi.org/10.1093/schbul/sbp130>
7. Peters, S., Pontin, E., Lobban, F., & Morriss, R. (2011). Involving relatives in relapse prevention for bipolar disorder: A multi-perspective qualitative study of value and barriers. *BMC Psychiatry*, 11, 172. <https://doi.org/10.1186/1471-244X-11-172>
8. Pharoah, F., Mari, J., Rathbone, J., & Wong, W. (2010). Family intervention for schizophrenia. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 11. <https://doi.org/10.1002/14651858.cd000088.pub2>
9. Wonders, L., Honey, A., & Hancock, N. (2019). Family Inclusion in Mental Health Service Planning and Delivery: Consumers' Perspectives. *Community Mental Health Journal*, 55(2), 318-330. <https://doi.org/10.1007/s10597-018-0292-2>
10. Yesufu-Udechuku, A., Harrison, B., Mayo-Wilson, E., Young, N., Woodhams, P., Shiers, D., Kuipers, E., & Kendall, T. (2015). Interventions to improve the experience of caring for people with severe mental illness: Systematic review and meta-analysis. *British*



- Journal of Psychiatry, 206(4), 268-274.  
<https://doi.org/10.1192/bjp.bp.114.147561>
11. Van Erp, Nicole, Caroline Place, and Harry Michon. "Familie in de langdurige GGz deel 1: Interventies." Trimbos instituut (2009).
  12. Weller, B.E., Faulkner, M., Doyle, O., Daniel, S.S., & Godston, D.B. (2015). Impact of Patients' Psychiatric Hospitalization on Caregivers: A Systematic Review. *Psychiatric Services*, 66(5), 527-535. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201400135>
  13. Landelijke Stichting Familievertrouwenspersoon (n.d.). <https://lsfvp.nl/>
  14. Landelijke Stichting Familievertrouwenspersoon (2020). Jaaroverzicht en jaarverslag 2020. Geraadpleegd via <https://lsfvp.nl/jaaroverzicht-en-jaarverslag-2020/>

## 7. Bijlage 1. Charter Familievertrouwenspersoon

# Charter Familievertrouwenspersoon

Als zorgorganisatie wenst u het project Familievertrouwenspersoon te ondersteunen en mee uw schouders te zetten onder het belang van (het ondersteunen van) naasten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Eén van de stappen hierin is het ondertekenen van dit charter.

Volgend charter wordt daarom opgesteld in kader van het project Familievertrouwenspersoon, en dit tussen Familieplatform GG en **{Naam zorgorganisatie}**.

### Familievertrouwenspersoon

Een familievertrouwenspersoon (FVP) is een onafhankelijk aanspreekpunt voor familie: Wanneer familie nood heeft aan een luisterend oor of moeilijkheden ervaart rondom de zorg voor een familielid, kan hij/zij terecht bij de familievertrouwenspersoon.

Concrete taken van de familievertrouwenspersoon:

- Het bieden van een luisterend oor bij moeilijkheden tussen familie en zorgorganisatie, wanneer familie zich niet begrepen voelt, ...
- Het geven van algemene informatie over het ziektebeeld en de gevolgen voor familie, alsook over beschikbare doorverwijzingen voor familieleden
- Het geven van informatie over beroepsgeheim & de algemene wet- en regelgeving
- Belangenbehartiging, onder meer door ondersteuning in gesprekken met hulpverleners
- Bemiddelen tussen familie en hulpverleners/zorgorganisatie, en desgewenst adviseren bij klachtprocedures
- Anoniem signaleren van problemen of knelpunten die familie ervaren binnen de zorgorganisatie

Voor meer informatie rond de familievertrouwenspersoon, zie <https://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon/>

### Vergoeding

De FVP is een **gratis aanbod**. Het Familieplatform vraagt geen vergoeding voor het ter beschikking stellen van de FVP.

## Ondersteuning van het project vanuit de zorgorganisatie

Het **{Naam zorgorganisatie}** verbindt zich ertoe dit project te ondersteunen en zal volgende actiepunten ter harte nemen:

1. **{Naam zorgorganisatie}** zet mee in op de bekendmaking van de functie

- Ten aanzien van medewerkers: Bekendmaking functie FVP via intranet: voorstellen FVP + contactgegevens FVP + functieprofiel FVP
- Ten aanzien van familie: Bekendmaking via posters en flyers: op zichtbare plaatsen binnen de zorgorganisatie wordt informatie m.b.t. de FVP gedeeld. Posters en flyers zullen aangeleverd worden via het Familieplatform, alsook downloadbaar zijn via <https://familieplatform.be/familievertrouwenspersoon/>

1. **{Naam zorgorganisatie}** ondersteunt de werking van de FVP en voorziet:

- Een intern aanspreekpunt voor de FVP: hij/zij is beschikbaar voor extra toelichting indien nodig

*Naam:*

.....

*Functie:*

.....

*Email:* .....

*Telefoonnummer:*

.....

- Een lokaal waar de FVP gebruik van kan maken (bv. bij familiegesprekken):

.....

.....

## Terugkoppeling

Het Familieplatform voorziet elk jaar een jaarrapport met betrekking tot het project Familievertrouwenspersoon. In dit jaarrapport zal, over de verschillende zorgorganisaties heen, gerapporteerd worden over het aantal contactmomenten met de FVP, de aard van de vragen, de aard van de gedane ondersteuning en de tevredenheid van familie met betrekking tot de functie. Dit rapport is overkoepelend, en zal niet verwijzen naar specifieke zorgorganisaties.

Indien bepaalde thematieken herhaaldelijk terugkomen binnen één zorgorganisatie, zal de FVP in alle vertrouwelijkheid contact opnemen met de betreffende zorgorganisatie. Dergelijke werkpunten kunnen vervolgens intern verder besproken en afgehandeld worden.

Het coachen van zorgorganisaties naar een familievriendelijker beleid valt niet onder het project Familievertrouwenspersoon, maar kan wel opgenomen worden in samenwerking met het Familieplatform.

Naam:

Voor **{Naam zorgorganisatie}**

*Functie:*

## 8. Bijlage 2. Evaluatie Familievertrouwenspersoon 2023

respondeen	Hoe tevreden bent u over uw contact met de FVP? Geef een cijfer van 0 tot 10.	Zou u een contact met de FVP aanbevelen aan anderen? 1: neen 4: zeer zeker	Ik nam contact met de familievertrouwenspersoon voor: (meerdere antwoorden mogelijk)									Wat vond u goed aan uw contact met de familievertrouwenspersoon?	Wat vond u minder/niet goed aan uw contact met de familievertrouwenspersoon?
	Response	Response	Informatie	Advies	Luisteren	Doelwijziging	Ondersteuning	Hulp bij een klacht	Bemiddeling				
1	10	4	x	x	x	x	x					de empathie, de ervaring met dergelijke situaties, ook praktische steun	
2	9	4					x					de empathie, de ervaring met dergelijke situaties, ook praktische steun Snelle respons. Informatie is concreet en sluit aan bij de vraag van de organisatie.	/
3	9	4	x									- Marieke gaf me het gevoel oprecht en aandachtig te luisteren én me ook te horen. Ze nam de tijd. Haar stem en intonatie waren prettig en begripvol. Ze vatte goed samen waar ik nu nood aan heb, bezorgde me via mail gepaste info en nam contact met de verzorgingsinstelling waar mijn familielid verblijft. Ik volg graag samen met haar verder op.	
4	9	4			x	x	x		x			ik krijg snel en duidelijke informatie.	Ik heb geen minpunten
5	10	4						x				1. Laagdrempelig 2. Snel contact 3. Empatisch en zeer vriendelijk 4. Luistert geduldig 5. Geeft advies 6. Zoekt naar een gepaste oplossing voor het probleem. Rekening houdend met context, patiënt en medewerkers ziekenhuis/voorziening 7. Houdt een open communicatie. Mails worden in CC gezet. 8. Doet opvolging 9. Herhaalt bereidheid voor verdere contactname 10. Je wordt gesteund, je krijgt moed ingesproken. 11. Je krijgt erkenning als context. Lijdensweg is voor familie even hard. 12. Een noidzakelijke meerwaarde in de psychische gezondheidszorg.	
6	10	4		x	x	x	x	x	x			Marieke begreep me zeer goed en zij was zowat de enige .	
7	10	4					x					Ze luisterde naar mij en was betrokken, dat deed deugd dat iemand echt luisterde en ook contact nam met zorgzaamheid	
8	10	4			x		x		x			ik voel me niet meer alleen met de zorgen omtrent mijn zoon	niets
9	10	4		x			x		x				niets