FAMILIE-TEVREDENHEIDS-METING

in de zorg

WAT IS DE FTM?

De familietevredenheidsmeting (FTM) is een vragenlijst ontwikkeld door Familieplatform. **Ze geeft familieleden de kans om hun ervaringen te delen**, zowel over de zorg voor hun naaste als over hoe zij zelf door de zorgorganisatie en zorgverleners worden benaderd, betrokken en ondersteund. De term “familie” wordt daarbij ruim geïnterpreteerd en omvat ouders, kinderen en partners, maar ook vrienden, buren, buddy’s en andere relevante naasten. Hun feedback biedt zorgorganisaties waardevolle **inzichten die bijdragen aan een sterker en gedragen familiebeleid**. Dit is een essentieel onderdeel van kwaliteitsvolle zorg in Vlaanderen. De FTM is **breed inzetbaar binnen de zorg** en werd in het verleden al toegepast in diverse settings binnen de geestelijke gezondheidszorg (PZ/PC/PAAZ, PVT, Initiatief Beschut Wonen, psychiatrisch dagziekenhuis, psychosociaal revalidatiecentrum, mobiel team) en op diensten oncologie.

De bevraging focust op vier centrale thema’s:

- **BEJEGENING van familie**
- **INFORMEREN van familie**
- **ONDERSTEUNEN van familie**
- **PARTICIPATIE van familie**

De resultaten maken duidelijk **waar de organisatie sterk in is en waar nog verbetering mogelijk is.** Zo krijgt de stem van familie een duidelijke plek binnen de organisatie, de afdeling of het team, en kunnen zij mee richting geven aan familievriendelijke zorg.

WAAROM EEN FTM?

Familieleden en naasten zijn vaak een onmisbare schakel in het zorg- en herstelproces van mensen met ondersteuningsnoden omwille van psychische, afhankelijkheids- of fysieke problemen. Met een familietevredenheidsmeting (FTM) krijgt de organisatie, de afdeling of het team een laagdrempelige tool in handen om de samenwerking met familie vanuit hun eigen perspectief te belichten en te versterken. Het actief betrekken van familie komt de kwaliteit van de zorg en het herstelproces ten goede, omdat het werken in de triade – cliënt, hulpverlener en familie – leidt tot meer afgestemde en gedragen zorg. Zo ondersteunt de FTM zorgverleners en voorzieningen bij het ontwikkelen van de **Familiereflex**: een basishouding waarbij het vanzelfsprekend wordt om oog te hebben voor familie.

ERKENNING VAN FAMILIE

Actieve bevraging toont waardering voor de betrokkenheid van familieleden.

KWALITEITSVERBETERING

De resultaten bieden concrete input voor teamreflectie en gerichte acties. Ze helpen zorgverleners om familievriendelijke zorg structureel te verankeren.

PARTICIPATIEBELEID

De FTM sluit aan bij het streven naar meer partnerschap met familie, zoals aanbevolen in de multidisciplinaire richtlijn over het betrekken van naasten in de geestelijke gezondheidszorg.

De **Familiereflex** is gebaseerd op de multidisciplinaire richtlijn rond het betrekken van naasten in de Geestelijke Gezondheidszorg.
Meer info: https://familiereflex.be/wat-is-de-familiereflex/

Familieplatform

FTM
Familietevredenheidsmeting

Aan de slag? Neem contact op!

HOE VERLOOPT DE DATAVERZAMELING?

De FTM gebruiken in je organisatie hoeft niet complex te zijn. De bevraging verloopt vlot en toegankelijk, met ondersteuning op maat vanuit Familieplatform. Zo zorgen we samen voor waardevolle resultaten zonder ingewikkelde procedures. Hieronder vind je de belangrijkste aspecten omtrent de aanpak:

OVEREENKOMST ALS VERTREKPUNT
De FTM kan alleen worden ingezet na het afsluiten van een gebruikersovereenkomst. Zo garanderen we een kwalitatieve werkwijze.

FLEXIBEL IN AFNAME, VASTE INHOUD
De organisatie kiest zelf voor een papieren of digitale afname en staat in voor de praktische organisatie. De vragenlijst wordt ongewijzigd en in zijn geheel aangeboden.

PRAKTISCH MATERIAAL INBEGREPEN
Het Familieplatform bezorgt gratis templates voor brieven, posters en een draaiboek met heldere instructies.

LAGE DREMPEL VOOR FAMILIELEDEN
Familieleden kunnen de vragenlijst anoniem invullen wanneer het past. Bovendien kunnen meerdere familieleden rondom dezelfde patiënt hun ervaringen delen.

BEGELEIDING OP MAAT
Het Familieplatform geeft advies over de implementatie en ondersteunt bij de praktische organisatie. We ondersteunen bij de dataverwerking.

VAN DATA NAAR DIALOOG
Het Familieplatform ondersteunt bij de opvolging en voorziet coaching op maat.

HOE GA JE VAN START?

Een succesvolle implementatie van de FTM start met enkele **aandachtspunten**:

AANSPREEKPUNT IN DE ORGANISATIE
Een medewerker neemt de coördinatie op zich, zet actief in op het bereiken van familieleden en zorgt voor de opvolging en communicatie op de werkvloer.

OPEN EN LERENDE CULTUUR
Erken uitdagingen als kansen om samen te groeien.

STRUCTURELE AANPAK
Maak ruimte om de FTM periodiek te herhalen als vast onderdeel van de kwaliteitscyclus binnen de organisatie. Het oprichten van een werkgroep rond familie zorgt voor een blijvende focus op familievriendelijke zorg.

INTERESSE?

Fijn dat jullie mee willen inzetten op familievriendelijke zorg!

We starten graag met een kennismakingsgesprek om samen de mogelijkheden te verkennen, de FTM optimaal af te stemmen op de noden van jullie organisatie en de gebruikersovereenkomst te bespreken.

Neem gerust contact met ons op en ontdek alvast meer op onze website: familieplatform.be/familietevredenheidsmeting

www.familieplatform.be

ftm@familieplatform.be

0472/93 72 00

Filip Williotstraat 9, 2600 Berchem

Familieplatform

Aan de slag? Neem contact op!