

Informatie voor familie en naasten

Medium care



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 cliënt. Dit om te komen tot een zo optimaal mogelijke behandeling en begeleiding in het kader van het herstel van de cliënt. In deze folder lees je op welke wijze wij de familie bij de behandeling en begeleiding kunnen betrekken als jouw familielid of naaste wordt opgenomen op de afdeling medium care (MC) van Emergis.

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

De uitgangspunten van het familiebeleid zijn:

- o de familie wordt gezien als partner in de zorg voor de cliënt. Samenwerking en ruimte voor de deskundigheid van de familie, die de cliënt immers vaak het beste kent, zijn daarin sleutelbegrippen;
- o de familie wordt op passende, zorgvuldige en respectvolle manier bejegend;
- o 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 vind je op de website van Emergis bij Voor wie > Familie en naasten meer informatie. Bijvoorbeeld over online zelfhulp en de familievertrouwenspersoon.

Op de medium care geldt dat familie altijd informatie ontvangt over:

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

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

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 cliënt aan.

De aard en omvang van de informatie over de individuele behandeling/begeleiding van de cliënt is afhankelijk van de toestemming die de cliënt geeft over het geven van informatie aan de familie.

Als een cliënt 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 cliënt ervan te overtuigen dat het informeren van familie wenselijk is. De hulpverlener respecteert de uiteindelijke keuze van de cliënt. Afspraken over informatieverstrekking, of het nalaten hiervan, worden vastgelegd in het dossier. Als een cliënt 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 cliënt 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 cliënt is bij deze afweging een zwaarwegend element. De hulpverlener vermeldt het besluit voorzien van redenen in het dossier 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 cliënt 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 cliënt, wordt ondanks de weigering van de cliënt wel beperkte persoonsgebonden informatie gegeven.

Uitgangspunten contact

We hanteren onderstaande uitgangspunten in het contact met de familie.

Voorwaarde is dat de cliënt het hiermee eens is:

- o Emergis spreekt met cliënt en familie af wie de contactpersoon van de familie is. De voorkeur van de cliënt is hierbij bepalend;
- o De hulpverlener deelt de familie mee dat alle informatie die door de familie wordt verstrekt inzichtelijk is voor de cliënt. Indien de familie dit niet wenst, adviseert de hulpverlener de familie om deze gegevens te delen met een andere niet bij de cliënt betrokken hulpverlener;
- o De hulpverlener stelt de familie van de cliënt op de hoogte over de situatie van de cliënt;
- 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

Opmedium care 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 je hoe om te gaan met de situatie waarin je je bevindt en biedt een luisterend oor. Zij is niet inhoudelijk betrokken bij de behandeling. Daarbij kan zij je aanvullende informatie verstrekken over familieorganisaties.

Familie ervaringswerker MC: Willy Hoogerland-Dingemanse.

Bereikbaar via telefoon 06 31 51 42 83 of e-mail w.a.hoogerland@emergis.nl.

Werkdagen maandag, woensdagmiddag en vrijdag.

Familie- en naastenraad

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

Familie- en naastenraad: bereikbaar via telefoon 0113 26 72 95 of e-mail familieraad@emergis.nl.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

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

Familievertrouwenspersoon (FVP): Ina de Bruijn. Bereikbaar via telefoon 06 53 16 65 33 of e-mail i.debruijn@familievertrouwenspersonen.nl.

Familie klachtrecht

Het kan zijn dat je niet tevreden bent over de wijze waarop je wordt bejegend of bij de behandeling van jouw 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 je hebt daar geen behoefte aan dan kun je een formele klacht indienen via www.emergis.nl/contact.

Klachtenfunctionaris Emergis: Sylvia Lokerse. Bereikbaar via telefoon 0113 26 71 97 of e-mail klachtenfunctionaris@emergis.nl.

De bezoektijden

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

In verband met de privacy van de cliënten ontmoet je elkaar in principe 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. Je 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 op MC 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

MC I

Oude Boomgaard 5

T 0113 26 75 50

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