

## PC Sint-Amandus: afdeling De Palissant

### Over deze fiche

Het betrekken van families en naastbetrokkenen<sup>1</sup> in de zorg voor patiënten is een essentieel onderdeel geworden van de geestelijke gezondheidszorg. Een opname in een psychiatrische afdeling roept bij familieleden vaak veel vragen op. Deze fiche heeft tot doel om enkele van deze vragen te beantwoorden. De onderwerpen zijn geïnspireerd door de familiereflex die bestaat uit volgende pijlers:

- **Bejegenen:** respectvol communiceren met families en een ondersteunende sfeer voor hen creëren.
- **Informereren:** families voorzien van relevante informatie.
- **Ondersteunen:** praktische en emotionele hulp bieden aan families.
- **Participeren:** actieve betrokkenheid van familie aanmoedigen bij besluitvorming en de ontwikkeling van het behandelprogramma van hun familielid.

Deze fiche dient als startpunt voor gesprekken over familiebetrokkenheid in de geestelijke gezondheidszorg.

### De visie van de voorziening (PC Sint-Amandus)

- Binnen PC Sint-Amandus streeft men ernaar de zorg zoveel mogelijk **geïntegreerd in de samenleving** te laten verlopen. Door het opbouwen van samenwerking met **zorgverstrekkers buiten de eigen voorziening** wordt telkens bekeken of een volledige opname van de cliënt kan voorkomen of verkort worden.
- Binnen dit maatschappelijke kader gaat gespecialiseerde behandeling op maat hand in hand met **krachtgerichte herstelondersteuning**. Daarbij wordt **oprechte samenwerking** als een essentiële voorwaarde gezien, op verschillende niveaus: tussen de cliënt en verschillende interdisciplinaire behandelaars, met de naastbetrokkenen, en met externe partners.

### De visie van de afdeling (De Palissant)

- De Palissant is een gespecialiseerde **opname- en behandelafdeling** voor volwassenen met een psychiatrische kwetsbaarheid en een licht tot bovengrens matige verstandelijke beperking.
- Men streeft naar de realisatie van zorg op maat door te vertrekken vanuit een **cliëntgerichte en herstelbevorderende basisattitude**. Men vindt het belangrijk om telkens met de persoon in kwestie en de naastbetrokkenen samen te werken.

---

<sup>1</sup> De termen familie, naasten en naastbetrokkenen worden in deze fiche door elkaar gebruikt.

- Binnen de werking staat ‘**zorg op maat** van de persoon’ centraal. ‘Zorg op maat’ realiseert men door iedere cliënt als unieke persoon te zien met zijn eigen sterktes en noden. Dit gebeurt aan de hand van **5 pijlers**. Deze pijlers omvatten de dagstructuur, het therapeutisch programma, de onvoorwaardelijke ondersteuningsrelatie, de psychiatrische behandeling met onder andere de medicamenteuze behandeling en het samenwerken met andere partners, zowel binnen de natuurlijke context (naasten) als binnen de professionele context.

### Geïnformeerd worden over de werking van de afdeling

- Bij opname van de cliënt wordt een **intake- en opnamebrochure** meegegeven met de cliënt en de naasten die betrekking heeft tot de afdeling en de werking.
- De familie wordt **bij intake uitgenodigd** op de afdeling waarbij een gesprek wordt aangegaan om de werking van de afdeling en het traject toe te lichten. Daarnaast worden de vragen of opmerkingen van naasten in dat gesprek beluisterd en in de mate van het mogelijke beantwoord.
- De afdeling heeft een **familiebrochure** ontworpen waarin een uitgebreide toelichting over de afdeling en het betrekken van naasten wordt gegeven.
- Informatie en flyers worden opgenomen in de **onthaalmap** die gebruikt wordt in het opnamegesprek met de cliënt en de naastbetrokkenen. Deze onthaalmap is ook beschikbaar voor de naasten.

### Geïnformeerd worden over het individueel traject van de cliënt

- Vanuit de afdeling worden **cliëntenrechten** centraal gesteld. Dit houdt in dat de cliënt **toestemming** dient te geven over welke informatie wel en niet gedeeld mag worden met naastbetrokkenen. Gedurende de behandeling probeert men de cliënt bewust te maken over het belang van de naasten.
- Als team vindt men de samenwerking met de naastbetrokkenen essentieel. Deze worden **uitgenodigd voor een intakegesprek** en kunnen deelnemen tijdens **overlegmomenten**. Men vindt het belangrijk dat iedereen hierbij aan bod komt en zijn verhaal kan doen.
- Daarnaast kan er, indien nodig, een **uitgebreid gesprek** plaatsvinden in de thuiscontext met de maatschappelijk werker.

### Op bezoek gaan

- Wanneer je op bezoek gaat, meld je je steeds aan bij de begeleiding.
- **Bezoeken:**
  - Elke dag van 16u30 tot 17u30 en van 18u30 tot 20u.
  - Tijdens het weekend en op feestdagen van 10u tot 11u30, 13u30 tot 17u30 en van 18u30 tot 20u.

- Er kan telefonisch een afspraak gemaakt worden voor bezoek op een ander moment.
- Het bezoek kan doorgaan in de **bezoekersruimte** of in het **restaurant** op de campus. Ook de **Foyer** (Gebouw Feestzaal) staat ter beschikking voor bezoekmomenten.
  - o Openingsuren Foyer: maandag-donderdag van 14u tot 17u30, vrijdag van 13u tot 16u30 en tijdens het weekend van 14u tot 16u30
  - o Openingsuren Restaurant: Het restaurant is toegankelijk van 11u45 tot 14u
- Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk bezoek **buiten de afdeling** te stimuleren. Na overleg met de afdeling kan er bijvoorbeeld samen een wandeling worden gemaakt op de campus.
- Bij **bezoek met kinderen** vraagt men vooraf te verwittigen. Als je op bezoek komt met kinderen kunnen er uitzonderingen worden gemaakt op de bezoekersuren na overleg met de afdeling.
- Er wordt gewerkt via het **KOPP-beleid** (kinderen van ouders met een psychisch probleem) waarbij een speciale bezoekersruimte en KOPP-box wordt voorzien om de bezoekersmomenten met kinderen toegankelijker te maken.

### Ondersteuning voor familie-/ naastbetrokkenen

- Er is een samenwerking met **Similes** en er is **extra aandacht voor KOPP** (Kinderen van Ouders met Psychische Problemen) om het lotgenotencontact van naasten te vergroten. Het kan helpen om deze ervaring te delen met mensen die een gelijkaardige ervaring hebben meegemaakt.
  - o Similes komt op voor de gezins- en familieleden van psychisch kwetsbare mensen
  - o KOPP staat voor 'Kinderen van Ouders met Psychische Problemen'
- Tijdens de netwerkoeverleggen wordt er ook steeds ingezet op **psycho-educatie** waarbij meer uitleg wordt gegeven over wat de problematiek van de cliënt precies inhoudt.
- Betrokken familieleden of naasten worden snel na opname door de maatschappelijk werker uitgenodigd voor een (telefonisch) **zorgafstemminggesprek**. Daarnaast zet de afdeling ook in op de **nazorg** van zowel de cliënt als de naasten wanneer de opname is afgelopen.

### Participatiemogelijkheden

- Bij toestemming van de cliënt kunnen naasten deelnemen aan de **netwerkoeverleggen** waar ze de mogelijkheid krijgen om inspraak te hebben bij het traject van de cliënt.
- Naasten worden zoveel als mogelijk betrokken bij het verloop en de behandeling van de cliënt. Daarnaast hebben ze ook de mogelijkheid om feedback te geven.

- Tijdens deze overlegmomenten wordt er ook besproken hoe naasten verder betrokken kunnen worden bij de behandeling.
- Vanuit het centrum werd er per afdeling een **familietevredenheidsmeting** afgenomen om de werking beter te kunnen afstemmen op de noden en verwachtingen van naastbetrokkenen. Jaarlijks wordt er ook gekeken naar de terugkoppeling van familie (klachten, feedback) om het beleid aan te passen.
- Vanuit de afdeling wordt er sterk ingezet op het gebruik van **maatschappelijk werkers** om te betrokkenheid van de familie te stimuleren.
- Wanneer er zich een **crisissituatie** voordoet, kunnen naasten ingelicht worden na de toestemming van de cliënt. Dit wordt vooraf opgesteld in een signaleringsplan. Wanneer de cliënt toestemming hiervoor heeft gegeven, kunnen naasten op bezoek komen tijdens een crisismoment.

### Activiteiten die georganiseerd worden

- Op dit moment worden er vanuit de afdeling zelf **weinig activiteiten** georganiseerd voor naastbetrokkenen.
- Een andere afdeling (Wegwijs 1) organiseert regelmatig een **familiedag** en daar kunnen naasten die hier nood aan hebben wel op aansluiten.

### Aanspreekfiguur voor vragen of bedenkingen

- Bij vragen kunnen naasten steeds terecht via **mail, telefonisch** contact (050 79 95 75) of via de **website**.
- Wanneer je vragen hebt of wanneer je zaken wil delen over een cliënt die opgenomen is, kan je steeds in gesprek gaan met de **individueel begeleider** als aanspreekfiguur. Met vragen of opmerkingen kunnen naastbetrokkenen ook terecht bij de sociale dienst, het afdelingshoofd, de therapeutisch coördinator of de afdelingsarts.
- Klachten kunnen worden gericht aan de **externe ombudspersoon** wanneer je het gevoel hebt dat je niet bij de afdeling terecht kan. De organisatie "OOGG" organiseert een onafhankelijke ombudsdienst voor alles wat te maken heeft met geestelijke gezondheid. Elke ombudspersoon is gelinkt aan een organisatie of voorziening waar hij/zij neutraal de ombudsfunctie opneemt. Zie <https://oogg.be/> voor meer informatie hierover.

### Toekomstige ambities

Kanttekening: dit zijn ambities die de voorziening in de toekomst graag zou willen realiseren, maar er kan geen garantie geboden worden of en wanneer deze gerealiseerd worden.

- De afdeling is zich ervan bewust dat ze weinig **activiteiten** voorzien voor naasten en wil hier in de toekomst ook meer inzetten.

- Het centrum wil per afdeling een **ideeënbus** introduceren. Dit is een anonieme postbus voor ideeën, opmerkingen, klachten,... ten aanzien van de afdeling.