

## Zorggroep PC Bethanië: afdeling Vliet

### 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 Bethanië)

- PC Bethanië heeft 5 upgradebedden is er voor personen met een **interneringsstatuut en een verstandelijke beperking/dubbeldiagnose** (psychiatrische kwetsbaarheid).
- PC Bethanië organiseert haar zorgverlening **vraaggericht**. Dit wil zeggen dat de zorgvraag van de cliënt en zijn omgeving altijd het uitgangspunt vormt. In samenspraak met de cliënt en zijn omgeving stellen zij een **individueel behandelplan** op. Zij hebben oog voor de familiale en sociale context waarin de cliënten leven.

### De visie van de afdeling (Vliet)

- De afdeling **betreft en ondersteunt de context** vanaf het begin van de opname. Zij streven naar **kwalitatief hoogstaande en deskundige zorgverlening** gebaseerd op recente wetenschappelijke ontwikkelingen. Op deze afdeling werken ze in teamverband aan het **herstel van de cliënt**. Zij werken goed samen met externe zorgpartners en streven waar nodig naar continuïteit in de zorg. Bovendien wordt een positief werkklimaat gecreëerd waarin de deskundigheid van medewerkers bevorderd en gewaardeerd wordt.

---

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

### Geïnformeerd worden over de werking van de afdeling

- De afdeling heeft een **eigen website** waar er meer informatie kan gevonden worden. Daarnaast zijn ze ook in het bezit van brochures waarin extra informatie te vinden is over de verschillende afdelingen.
- Samen met de context maken worden de **afspraken** opgemaakt. De context krijgt het telefoonnummer van de afdeling mee. Bij vragen staat de afdeling open om familie te ontvangen, en met de betrokkenen rond deze vraag samen te zitten om de onduidelijkheden uit te klaren.

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

- Wanneer een cliënt start op de afdeling, brengen zij het netwerk samen in beeld en bekijken wie er nauw betrokken is via een **netwerkoverleg**. Als afdelingen toetsen ze altijd eerst bij de cliënt af wat ze wel of niet kunnen meedelen aan de context.
- Er vinden netwerkoverleggen plaats met de cliënt en de familie. Hier worden alle betrokkenen samen gezet om het traject van de cliënt te bespreken. Dit wordt gedaan na aftoetsing van delen van informatie met de cliënt.
- De afdeling heeft hierbij als visie om zelf niet alles te bespreken naar de familie toe, maar probeert de cliënt zelf aan te zetten om zijn of haar traject mee te delen met de familie. Dit doen ze met oog op **eigenaarschap**.
- Er worden **familie avonden** georganiseerd waarbij informatieve zaken worden meegedeeld met de familie. De familie is vrij om hierop aanwezig te zijn.
- De afdeling **staat steeds open voor de familie die langskomt**. Daarnaast zijn ze ook telefonisch beschikbaar om alle vragen van familie te beantwoorden, mits de toestemming van de cliënt.

### Op bezoek gaan

- Op de afdeling is **dagelijks bezoek** welkom. De bezoeken tijdens de weekdays zijn van 18:30 tot 20:00 uur. Op zaterdag van 13u30 tot 17u00 en van 18u30 tot 20u00. Op zondagen en feestdagen kan je op bezoek komen tussen 13u30 en 17u00.
- **Andere bezoekmomenten zijn ook mogelijk** als dit binnen de behandelafspraken past.
- Wanneer je op bezoek komt, meld je je steeds aan bij de open desk van de afdeling. Dan kan je samen met je naaste naar een zaal die is gereserveerd om met familie plaats te nemen. Daarnaast kan er ook plaatsgenomen worden in

de cafetaria van het ziekenhuis, waar je terecht kan voor een drankje en/of een kleine versnapering.

- Wanneer je langs komt op bezoek, is **het team niet aanwezig bij het bezoek zelf**. Het team kan wel een luisterend oor bieden wanneer er vragen of opmerkingen zijn tijdens het bezoek.
- **Kinderen** kunnen meekomen op bezoek. Op het domein is er een **kindvriendelijke zone** aanwezig, namelijk de 'weiwolk'. Daar kan er samen met de kinderen gespeeld worden. Dit wordt elke vier weken geëvalueerd.
  - o Er is op de afdeling ook een **neutrale bezoekersruimte van het CAW**. Dit is een plek waar kinderen en ouders elkaar kunnen ontmoeten om het contact terug te bevorderen. Vanuit CAW wordt er bij de bezoekenregeling een omgangsregeling tussen kind en ouder uitgebouwd die op verloop van tijd zelfstandig kan onderhouden worden. Onze afdeling heeft ook een KOPP werking (kinderen van ouders met een psychische problematiek) waar kinderen terecht kunnen.
- Kinderen zijn welkom op Vliet. Het team zal kinderen op de afdeling mee onthalen en uitnodigen voor een gesprek. De kinderen van de cliënt hebben misschien ook vragen bij de opname. Het team is er om beide partijen te ondersteunen. Daarnaast kan de cliënt samen met de kinderen ook terecht in een speciaal **ingerichte gezinsontmoetingsruimte** in gebouw 3. Hier heb je een keuken, speelgoed, tv, ... ter beschikking. Indien nodig of gewenst zullen ze ook begeleiding tijdens het gezinsbezoek voorzien.
- Samen met de kinderen van de cliënt kan er deelgenomen worden aan de **tweewekelijkse gezinsactiviteit** die wordt georganiseerd. Deze gaat telkens op een donderdagavond door. Vraag naar het programma en meer info op de afdeling.
- Er zijn geen bezoekmomenten op de kamer of in de gemeenschappelijke ruimtes. **Context kan niet langskomen op de afdeling**.

### Participatiemogelijkheden

- Tijdens een **kwaliteitswerkstuk** worden er vragenlijsten afgenomen bij de context over de kwaliteit van de patiëntenparticipatie. Dit is niet zo eenvoudig aangezien de context niet de afdeling kan betreden, waardoor ze weinig inbreng kunnen geven. De afdeling is zich hier bewust van en is hierrond aan het werk om verdere stappen te nemen.
- Bij netwerkoverleggen doet de afdeling hun best om de **context een stem** te kunnen geven. De context kan hun verwachtingen uitten en hun zorgen

meedelen met het team. Er wordt regelmatig een netwerkoverleg georganiseerd samen met de familie van de cliënt. Hierop is ook de persoonlijk begeleider aanwezig en afhankelijk van het behandelplan ook andere hulpverleners zoals de maatschappelijk werker, psycholoog, therapeut. Tijdens dit gesprek krijg je informatie over de stand van zaken van de behandeling. Je kan hen vragen stellen, uitleg krijgen over de afdeling, zelf je verhaal doen, ...

- Familie en andere steunfiguren zijn heel belangrijk voor de cliënt, daar zijn we op Vliet van overtuigd. We zullen dan ook proberen om belangrijke mensen voor de cliënt **zoveel mogelijk te betrekken bij de behandeling**.
- Bij vragen, klachten, bedenking of opmerkingen kunnen ze de **ombudspersoon** of de afdelingsverantwoordelijke bellen. De klacht wordt dan meegenomen naar het teamoverleg.

### Activiteiten die georganiseerd worden

- Het is niet de afdeling zelf die activiteiten voorziet. Activiteiten komen voort uit **Similes** of de organisatie zelf.
- Vanuit Similes worden er **familieavonden, familie infodagen en wandelingen met ervaringsdeskundigen** georganiseerd. Daarnaast organiseren ze ook gezinsactiviteiten om de verbondenheid van context met cliënt te versterken.
  - o Hierbij proberen ze te streven naar het grote vertrouwen binnen het team en familie, om zo laagdrempelig te kunnen werken en het persoonlijk contact te bevorderen. Op die manier kunnen ze ook gezichten linken aan stemmen.

### Ondersteuning voor familie / naastbetrokkenen

- Binnen de eerste twee weken na opname neemt **de persoonlijk begeleider van de cliënt contact op met de familie**. Familie kan ook vrij binnenlopen bij de maatschappelijk werker voor meer uitleg of antwoorden op vragen.
- Je kan steeds terecht bij **Similes**, een vereniging voor gezinsleden en nabije betrokkenen van personen met psychiatrische problemen. Deze organisatie verenigt partners, ouders, kinderen, broers en zussen, vrienden... kortom iedereen die betrokken is bij een cliënt, los van het feit of deze persoon thuis woont of niet. Vanuit Similes wordt er ook ingezet op ervaringsdeskundigheid om het netwerk te ondersteunen. Je kan hen bereiken op het nummer 016244201.

- Familie kan bij iedereen terecht voor vragen. Er is een ombudsdienst en daarnaast zijn de afdelingsverantwoordelijk ook steeds bereikbaar voor vragen.
- Na een opname kan er ook ingezet worden op nazorg. **Deze nazorg komt voort uit Similes**. De afdeling zelf zet hier niet direct op in, maar staat wel nog steeds open voor telefonisch contact en vragen.
- De afdeling is zich ervan bewust dat de familie soms niet weet wat er op hen afkomt. Er is nog niet veel materiaal om de context zich hiervan bewust te maken en wegwijs te maken binnen de voorziening.

### Aanspreekfiguur voor vragen of bedenkingen

- Klachten kan je doorgeven aan de begeleiders van de afdeling of aan de ombudspersoon wanneer je het gevoel hebt dat je niet bij de afdeling terecht kan. **De ombudspersoon van het ziekenhuis** is Lou Hamdaoui. Om voldoende tijd te kunnen nemen voor alle cliënten, is Lou enkel op wekdagen telefonisch bereikbaar tussen 16 en 17 uur op het nummer +32 (0) 3 380 25 78. Hij kan ook per mail gecontacteerd worden op [lou.hamdaoui@oogg.be](mailto:lou.hamdaoui@oogg.be)
- **Op de afdeling is iedereen aanspreekbaar**. De context kan steeds terecht bij de psycholoog, de psychiater, outreach met vragen of bedenkingen.
- 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.