

Jaarverslag Familieraad Parnassia Groep regio Haaglanden 2020

Familieraad

De familieraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van familie en naasten van patiënten die in behandeling zijn bij een zorgbedrijf van de Parnassia Groep in de regio Haaglanden. Daarvoor volgt, toetst en adviseert de raad over de ontwikkeling en de uitvoering van het familiebeleid. Het gaat hierbij om de zorgbedrijven Parnassia, PsyQ, Brijder, i-psy, Youz, Reakt en Indigo.

Lid van de familieraad waren in 2020:

- Aart Fokkema (Parnassia), voorzitter vanaf mei;
- Amar Ghisa (Parnassia) tot juni;
- Dick Bredeveld (Parnassia), voorzitter tot mei;
- Farley Muradin (Youz);
- Lenie Hartevelde (Brijder) tot juni en
- Monique Brans (Fivoor) tot februari.

Fred Fennema was de ondersteuner van de raad. Het aftreden van de leden houdt verband met het einde van de zittingsperiode en met de overstap naar de familieraad van Fivoor. Met hun vertrek is de bezetting geslonken tot maar 3 leden. Beoogd zijn 2 leden per zorgbedrijf. Tijdens de contacten met leidinggevenden en bestuur is de zorg uitgesproken over de beperkte samenstelling. Ook is ondersteuning gevraagd aan de zorgbedrijven bij de werving van potentiële nieuwe leden voor de familieraad.

Vanaf eind maart heeft ook de familieraad te maken gehad met de gevolgen van het coronavirus. Fysiek overleg was in die periode niet mogelijk. Met e-mail en online overleg bleef communicatie mogelijk. De familieraad heeft in 2020 10 keer intern vergaderd.

Overleg en bijeenkomsten

Deelgenomen is aan overleg en bijeenkomsten met:

- Management van de zorgbedrijven;
- Regionaal Bestuur Haaglanden (ROH);

- Afstemmingsoverleg van de Parnassia Groep;
- Familie-aandachtsfunctionarissen van de wijkteams;
- High Care eenheden op familie-avonden;
- Klankbordgroep FIP zorgcontract;
- Stuurgroep Miles;
- Focusgroepen van het Trimbosinstituut over ervaringsdeskundigheid en cliënten- en naasten perspectief;
- Projectgroep ART LIB;
- Kernteam Kamer van Familieraden van Mind;
- Projectteam Familieminded van Mind;
- Familieraad regio Rijnmond.

Regulier overleg met de cliëntenraad en de familievertrouwenspersonen is door de corona niet gehouden. Wel zijn bij Kompasie digitale presentaties van de familievertrouwenspersonen Pim Stumpe en Wim van Lierop over de WVGZ en Triadisch werken bijgewoond.

Deelgenomen is aan het Webinar “Familiebeleid binnen je team: een tikkeltje of gewoon goed?” van het Wetenschappelijk Middagprogramma Opleiding Psychiatrie - Regio Haaglanden. De Parnassia Groep heeft de ambitie om het familiebeleid structureel binnen de teams te implementeren. Verschillende onderzoeken tonen aan dat samenwerking met familie en naasten bijdraagt aan een betere behandeling en een duurzamer herstel. Daarnaast neemt de kans op stressreductie toe en ontstaat er veelal een grotere tevredenheid bij alle deelnemende partijen. Tegelijkertijd blijkt het familiebeleid binnen een team lastig te implementeren. Zorgverleners worden onvoldoende gesteund, voelen zich onzeker in het contact met familie, zien het betrekken en ondersteunen van familie niet als hun taak, vergeten het, ervaren familie als ingewikkeld en/of zijn bang om niet aan de privacywetgeving te voldoen. Sprekers waren Venu Nieuwenhuizen MRc - Be-

stuursadviseur Herstel en André van den Broek adviserende ervaringswerker, werkzaam bij WWL en lid Specialismegroep EPA. Voorzitter was Prof. dr. Niels Mulder.

Adviezen om het als team goed te doen zijn:

- Zoek snel contact;
- Verstrek relevante informatie;
- Bouw actief aan de relatie;
- Betrek familie bij het behandelplan;
- Communiceer actief bij veranderingen;
- Richt je ook op het herstelproces van familie;
- Breng kinderen in beeld.

Adviezen

Adviezen aan het bestuur zijn uitgebracht over:

- Enquête over evaluatie van het coronabeleid in de eerste fase en scenario's voor de volgende fasen en
- De voortgang bij het project Clientvinder.

Van de adviesaanvraag forensische overdrachten Antes – Fivoor – Parnassia Haaglanden aan de CCR hebben we een kopie ontvangen.

Ontwikkeling familiebeleid

In het overleg van de familieraad met de bestuurder, betrokken managers en de coördinator voor het familiebeleid is de uitwerking van het vastgestelde familiebeleid bij de zorgbedrijven besproken. Het gaat hierbij om het - gefaseerd in de periode 2018-2022 - realiseren van 22 concrete, meetbare doelstellingen die zijn gebaseerd op het visiedocument voor het familiebeleid. Het is voorzien dat toetsing en meting van de mate van implementatie plaatsvindt aan de hand van registratie in patiëntendossiers en jaarlijks tevredenheidsonderzoek bij familie. Tevredenheidsonderzoek ten aanzien van de specifieke doelstellingen heeft nog niet plaatsgevonden.

In het overleg met de zorgbedrijven heeft de familieraad de volgende zaken aangegeven:

- Steun uitgesproken voor het familiebeleid van Parnassia;
- Gevraagd om meer betrokken te worden bij initiatieven voor de implementatie van het familiebeleid. Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij werkoverleggen van leidinggevenden;
- Een bijeenkomst te organiseren voor leidinggevenden en familieaandachtfunctionarissen om de implementatie van het familiebeleid te bespreken. Wellicht zijn er nieuwe ideeën en suggesties om de implementatie te verbeteren;

- Aandacht gevraagd voor het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken voor familie en naasten: zij zijn nauw betrokken bij de zorg voor de patiënten en kunnen a.d.h.v. de onderzoekinformatie verbeteringen aangeven.

Uitvoering familiebeleid

Parnassia GGZ-wijkteams

Bij de GGZ-wijkteams is een werkgroep voor familie- en naastenbeleid waarin alle aandachtsfunctionarissen de voortgang van implementatie familiebeleid bespreken. Ook de familieraad is vertegenwoordigd in deze werkgroep.

Er is een folder gemaakt voor patiënten en hun naasten. Hierin is algemene informatie over de werkwijze van het wijkteam opgenomen en ook informatie over de patiënt- en de familievertrouwenspersoon en andere relevante informatie voor familie. Voor de wijkteams van Zuid werd een 'tailormade' Familie Als Bondgenoot (FAB) training georganiseerd voor de voltallige teams. De training duurde een halve dag. De reacties hierop waren zeer positief. Het is de bedoeling dat ook de wijkteams van Noord zo snel als mogelijk deze training zullen gaan volgen.

Ontmoetingsbijeenkomsten familie/naasten

De familieraad is verder betrokken bij verschillende bijeenkomsten voor familie en naasten. Zo was er in januari een ontmoetingsavond georganiseerd voor familie en naasten van patiënten die in behandeling zijn bij een GGZ-/FACT-team. Informatie is daarbij gegeven over de werkwijze van de teams en het aanbod voor familie/naasten.

Op de bijeenkomst werden als (deels) herkenbare ervaringen genoemd:

- Crisis bij een familielid tijdens de herfst en de feestdagen;
- De verwachting dat hulpverleners sneller kunnen ingrijpen bij crisis;
- Slechte hygiëne op de gesloten afdeling;
- Groot verloop onder hulpverleners. Dat maakt het moeilijk om vertrouwen in het behandelcontact op te bouwen.

Aandacht is verder gevraagd voor:

- Een vast aanspreekpunt in het behandelteam;
- Planning ADL activiteiten met familie afstemmen;
- Continuïteit in contact, structureel 1x per maand contact met familie;

- Betrokken worden bij plan van aanpak en behandelafspraken;
- Ervaringen delen met lotgenotencontact;
- Als de crisisdienst geweest is in het weekend wordt de cliënt op maandag bezocht door de behandelaar;
- Bemoediging;
- Aandacht voor familie/ouders en samenwerking om de cliënt gezamenlijk een stapje verder te helpen.

In december is een ontmoetingsavond georganiseerd voor familie en naasten van mensen met psychische en/of verslavingsproblematiek. Naast de leidinggevende psychiater van de GGZ wijkteams en een preventiedeskundige van Indigo waren ook de aandachtsfunctionaris familiebetrokkenheid en de familieraad vertegenwoordigd.

Familiecoaches

In mei zijn Brigitte Looijen en Ellen Harders gestart met familiecoaching vanuit Parnassia. Bij behandelaars wordt bijgedragen aan draagvlak voor betrekken van familie en naasten. Aan familie en naasten wordt informatie en voorlichting verstrekt over het ziektebeelden, ziekte-inzicht en advies over het leren omgaan met een ernstige psychiatrische aandoening. Ook wordt informatie gegeven over cursussen, lotgenotencontacten en belangenorganisaties. Het doel is het voorkomen van overbelasting en klachten van mantelzorgers. Familiecoaching is een samenwerking met de gemeente Den Haag en is bestemd voor de Haagse burger; de naaste /familielid hoeft niet in behandeling te zijn bij Parnassia. De gesprekken zijn vertrouwelijk en staan los van een eventuele behandeling. De gesprekken vinden plaats op afspraak en desgewenst thuis of op een andere locatie. De patiënt/cliënt is zelf niet aanwezig tijdens de gesprekken. Er wordt geen patiënt-inhoudelijke informatie verstrekt, er is geen inzage in het medisch dossier. Er zijn geen kosten verbonden aan de gesprekken. De gemeente Den Haag financiert de familiecoach.

Afdeling Langdurig Intensieve Behandeling (LIB)

In 2020 zijn als gevolg van Covid de contacten met de cliëntenraad en familieraad opgeschort. In het kader van de ontwikkeling van de herstelgerichte zorg worden de richtlijnen van de ART-methodiek gevolgd. Elke afdeling kan daarbij eigen accenten leggen. Voor alle afdelingen geldt dat de

transitie is ingezet om het woonklimaat om te vormen tot behandelklimaat. Zo is er op diverse afdelingen o.a. gestart met een dagopening en -sluiting voor patiënten.

Een jaarlijks tevredenheidsonderzoek bij familie - in verband met het meten van de resultaten van de doelstellingen die bij de uitwerking van het familiebeleid zijn vastgesteld - loopt nog niet, dit bevindt zich in de aanloopfase.

Om de betrokkenheid van de familie structureel aan te pakken is als pilot het QuickScan-tevredenheidsonderzoek van Ypsilon uitgevoerd op Stern 2 en Monsterseweg 79-81. Helaas was het aantal respondenten te gering om de resultaten van het onderzoek te kunnen gebruiken. Het is de bedoeling om de vragenlijst opnieuw uit te zetten bij Plevier Klinisch en op de locatie Monsterseweg 89 BG.

Ouderen psychiatrie Ambulant en Klinisch.

De uitwerking van het familiebeleid met meetbare doelstellingen wordt als onderlegger gebruikt binnen het overleg tussen de aandachtsfunctionaris familie en manager zorg.

Binnen het Geriatrie Team Parnassia (GTP) is er een Mantelzorggroep dementie. Deze groep komt gedurende 5 weken wekelijks 2 uur bijeen. Er wordt daarbij gebruikt gemaakt van een cursusboek. Het enthousiasme van deze groep is groot. Ook de VVT heeft gevraagd om deze groep. Binnen het GTP wordt gewerkt met Video Interventie Ouderen (VIO). Hierbij kan familie in de thuissituatie gericht feedback krijgen over omgang met dementerende ouderen en eventuele gedragsproblemen.

In 2020 heeft Claire de Bruijn in het kader van haar afstudeerproject een richtlijn familieparticipatie gemaakt voor Klinisch Centrum Mangostraat (KCM) en een opnamefolder voor familie. De folder wordt in eerste instantie op de afdeling Ouderenpsychiatrie gebruikt. Het is de bedoeling om in 2021 deze folder ook te gaan gebruiken op de afdelingen geriatrie en stemming, waarbij relevante informatie voor de betreffende afdeling aangepast zal worden.

Klinisch Centrum Acute Psychiatrie (KCAP)

Op 7 november 2020 is er onder medewerkers van KCAP een enquête uitgezet over familiecoaching. Dit heeft geleid tot het een spreekuur van de familiecoach voor familie op woensdagmiddag. Verder zijn er afspraken gemaakt voor familieavonden,

waarbij ook de familieraad betrokken zal worden.

Reakt

Reakt heeft nog geen concrete invulling gegeven aan het familiebeleid anders dan lokale initiatieven en een open deur voor familieleden. Om te zorgen dat het familiebeleid van Reakt slaagt, zijn een aantal doelen gesteld voor het komende jaar:

1. Eind 2021 is Reakt vertegenwoordigd in regionale familieraden door een familielid van een cliënt van Reakt en
2. Eind 2021 is familie aantoonbaar actief betrokken bij de activering en begeleiding van alle cliënten van Reakt.

Om deze doelen te verwezenlijken, heeft Reakt Een aantal acties ingezet:

1. Aandacht voor familie bij intake;
2. Nieuwe folder voor familie en naasten;
3. Open dag organiseren voor familie en naasten op Reakt locaties;
4. Themabijeenkomst organiseren (of faciliteren) i.s.m. de familiecoach en familievertrouwenspersoon;
5. Aanbod creëren waar deelnemer met naaste welkom is.

Vertegenwoordigers van Reakt zijn als program-coördinator en kwartiermaker verbonden aan het Haagse Steun Systeem. Deze organisatie brengt professionals, cliënten, ervaringsdeskundigen, mantelzorgers en vrijwilligers van ruim 120 Haagse organisaties in contact met elkaar met als doel Hagenaars met psychische klachten helpen om weer actief deel te nemen aan activiteiten in hun eigen omgeving. Hiervoor worden o.a. werktafels georganiseerd om de vraag van de cliënt en het aanbod van hulpverleners te matchen.

Youz

De uitwerking van het familiebeleid staat nog in de kinderschoenen. Bij Youz is familie altijd betrokken bij de behandeling van de kinderen. In Beter thuisteam worden tevredenheidsonderzoeken bij familie al afgenomen. Sinds dit jaar zijn er 2 systeemtherapeuten aangesloten bij het familiebeleid van Haaglanden.

Indigo

Bij Indigo is uitwerking van het vastgestelde familiebeleid - met samenwerking van patiënt, behandelaar en familie/naaste - minder van toepassing

door de aard van de aangeboden Basis GGZ behandelingen. Basis GGZ is toegankelijk voor cliënten met een psychische stoornis (DSM) die door de huisarts en POH-GGZ onvoldoende kunnen worden behandeld, maar voor wie SGGZ weer te intensief is. De psychische problemen ontregelen het leven van de cliënt, maar ze zijn niet al te complex, niet acuut en ook niet levensbedreigend. De behandelingen zijn van korte duur. Indigo is, naast aanbieder van Basis GGZ, ook detacheerder van POH-GGZ.

Indigo biedt ook voorlichting en informatie over zorg voor een naaste.

Ambulante zorg Combinatie PsyQ, Brijder, i-psy

Bij het veranderprogramma van de Combinatie zijn PsyQ en i-psy geïntegreerd in HOME (Herstel Op Maat Expert) -teams en 9 ISP's (Intensief Specialistisch Programma). In het nieuwe intakeformat wordt gebruikgemaakt van de CFI, waarbij de input van familie is geborgd. Medewerkers die intakes gaan doen worden door systeemtherapeuten van de Combi geschoold in hoe samen met familie/naasten de hulpvraag van de patiënt goed te formuleren en hoe hulp te krijgen van familie/naasten bij het opstellen van het behandelplan. In het werkproces is ook standaard opgenomen dat de naam en telefoonnummer van familie/naaste wordt genoteerd. Belangrijke verandering is dat er niet meer gewerkt wordt vanuit de stoornis/diagnose maar er veel meer oog is voor de context; daarmee wordt het belang van het betrekken van familie nog groter. Familiebeleid moet een onderdeel van het behandelplan zijn/worden.

De afdeling Jeugd en Gezin van i-psy werkt nauw samen met de HOME-teams, waardoor een goede uitwisseling ontstaat.

Bij de Combi zijn de gevolgen van Corona merkbaar. Enerzijds is systemisch werken op locatie lastig. Met de verplichte afstand en besmettingsrisico is het eenvoudiger om alleen een afspraak te maken met de patiënt, zonder familieleden. Anderzijds vindt veel vaker online behandeling plaats waarbij behandelaren een goede inkijk krijgen in het leven bij de patiënt thuis (waarbij familie eenvoudiger even kan aansluiten bij het gesprek).

De wachttijden zijn drastisch afgenomen; deels door Corona maar ook door de veranderingen bij de Combi, het opschonen van de wachtlijsten en de transfertafel (waarbij samen met andere zorg-

aanbieders gekeken wordt of er mogelijkheden zijn om de patiënt over te plaatsen). Bij Brijder aan de Zoutkeetsingel is bij deze tweede golf sinds kort nauwelijks instroom; er zijn zorgen over het uitblijven van de zorgvraag. Doordat er minder mensen naar de huisarts gaan valt ook de signaal-functie ten aanzien van verslavingsproblematiek weg; bij telefonisch contact wordt die diagnose vaak gemist. Gevolg is ook dat als patiënten uiteindelijk in zorg gaan komen, de complexiteit vaak groter is.

De Combi nog niet vertegenwoordigd is in de familieraad. Opgeroepen wordt om familieleden te enthousiasmeren om lid te worden.

Corona

De impact van de maatregelen naar aanleiding van de Corona epidemie was erg groot. Met name voor de klinische afdelingen zijn direct na de uitbraak ingrijpende maatregelen genomen zoals het stopzetten van bezoek. Bij de voorbereidingen voor de 2e en 3e golf is ook aan de familieraad advies gevraagd ten aanzien van de te nemen voorbereidingen en maatregelen. Kern van ons advies was om waar mogelijk zoveel als mogelijk maatwerk toe te passen om de negatieve impact zoveel als mogelijk te beperken.

Met een Flexotel (mobiele unit) was 'coronaproof' bezoek bij verpleeghuis Dorestad mogelijk.

Kamer Familie- en Naastenraden Mind

De familieraad maakt deel uit van de kerngroep (het bestuur) van de Kamer Familieraden van Mind. In dit overleg worden ontwikkelingen in de GGZ besproken en kennis en ervaring uitgewisseld. Verder organiseert de Kamer contact- en trainingsdagen. Door de coronacrisis konden die in 2020 niet doorgaan. In plaats daarvan was er op 25 september een Webinar over triadisch werken. Henk Willem Klaassen (auteur Familie Als Bondgenoot), Ysolde Roeters (ondersteuner familie- en Naastenraad ARKIN), Bert Stavenuiter (directeur Ypsilon) en Astrid Partouns (Alliantie KWALiteit in de GGZ, AKWA) hielden daarbij een presentatie. Er is een enquête uitgezet voor vergelijkend onderzoek naar de ervaringen van de aangesloten familieraden bij de in- en uitvoering van het familiebeleid. De resultaten hiervan komen in 2021 beschikbaar.

Deelgenomen is aan het projectteam Familieminded van Mind.