



Kwaliteit en implementatie van vraagsturing

Presentatie ter gelegenheid van
de Landelijke dag van de SLKF
25 mei 2013

Opbouw workshop



- Toelichting op het project
- Vragen aan leden van familieraden
- Resultaten matchen
- Voorlopige conclusies
- Planning van project
- Volg het project + verzoek

Project



- Zorgvormen waarbij het aanbod is te sturen door zorgvragers
 - Nieuwe/aanvullende kwaliteitscriteria
 - Visiedocument GGZ o.b.v. bouwstenen
 - Proeftuinen: ervaringen en beschrijvingen
 - ‘Gerealiseerde nieuwe vraagsturing’
 - Aanpassing Sterrensysteem, inkoopbeleid verzekeraars, het HKZ en het kwaliteitshandboek
- In opdracht van 17 cliënten- en familieorganisaties

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

3

Deelnemende organisaties



- Vereniging Ypsilon
- Oudervereniging Balans
- Nederlandse Vereniging voor Autisme
- Stichting voor Anorexia en Boulimia Nervosa
- Vereniging Anoiksis
- SLKF
- Stichting Borderline

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

4

Vraag aan leden familieraden



Wat moet en kan anders?

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

5

Voorlopige conclusie SLKF-dag



Op dag 1 (van opname/zorg) een positie/rol van familie bij de behandeling

Regio-verschillen en cultuurverschillen meenemen

“wees de weerstand voor”

De zorg moet individueel, maar op de gemene deler moet worden gestuurd door de familieraad

Naastbetrokkenen vaker betrekken voor uitwisseling

Op positief gericht sturen

Samenwerken en triade

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

6

Vraag aan leden familieraden



Wat kunnen we zelf beter doen?

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

7

Voorlopige conclusie SLKF-dag (2)



- Checken hoe en of de boodschap overkomt
- Activeren van familieleden
- Nuanceren waar nodig
- Hameren op verantwoordelijkheid van de RvB/ organisatie
- Handhaven van convenant of beleid door
 - familietevredenheidsonderzoek of toetsing gedrag medewerkers
- Familie-ambassadeurs aanstellen onder medewerkers
- Zorg voor goede verhouding RvB
- Denk na over "SROI" : persoonlijke groei, netwerk, contact met lotgenoot, action learning, coaching van familie, netwerk
- Uitspraak: tussen kerstpakket en betaalde baan.

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

8

Criteria Familiebeleid *Werken aan vraagsturing*

Pijler 1

en familie te realiseren

Bejegening van familie

- Informatievoorziening
- Bejegening
- Betrekken /Ondersteuning
- Bereikbaarheid
- **Uitgangspunt:** Familie wordt met aandacht en zorgvuldigheid benaderd
- **Doel:** Familie informeren en betrekken bij de behandeling om een stabiele situatie van cliënt

Pijler 2

Familiebeleid in de structuur van de GGZ organisatie

- Familieraad
- Familievertrouwenspersoon
- Aanvulling klachtenregeling familie

26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing - Jacqueline Neijenhuis

9

Match

Werken aan vraagsturing 



26-11-2014

Kwaliteit en implementatie van vraagsturing- Jacqueline Neijenhuis

10

Voorlopige conclusie SLKF-dag (3)



Richting proeftuinen:

- Kijk naar Niet-FIT locaties Kracht van de familie in de triade
- Innovatie kan voor een proeftuin zitten in pijler 1 of in pijler 2

Planning project



- Opstellen visiedocument en verzamelen bouwstenen Q1 – 2014
- Proeftuinen Q3- 2013 – Q4 -2015
- Beschrijven van proeftuinen Q2 - Q3 2015
- Communicatie continu

Volg het project

Werken aan vraagsturing 



- En vooral:
- geef suggesties en ideeën
- Een oproep plaatsen bij eigen achterban voor actieve deelname

