

## Factsheet

# Evaluatie familievertrouwenspersonen (2010-2012)

**Datum: 15 november 2012**

### *Familievertrouwenspersoon*

Een familievertrouwenspersoon (fvp) in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) geeft informatie, advies en ondersteuning aan familieleden en naastbetrokkenen van cliënten. Familieleden en naasten zijn emotioneel betrokken bij een cliënt en spelen vaak zelf een rol bij verzorging en hulpverlening. Een fvp wijst familie en naasten de weg in de ggz, bemiddelt bij het leggen en onderhouden van contact met het behandelteam en signaleert ontwikkelingen op het gebied van familiebeleid in ggz-instellingen.

De functie fvp bestaat sinds 2003. De ontwikkeling komt in een stroomversnelling als in 2010, met subsidie van het Ministerie van VWS, de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen ontstaat (LSFVP). De LSFVP biedt fvp'en de mogelijkheid om te werken vanuit een onafhankelijke positie. Daarnaast zorgt de LSFVP voor verdere professionalisering van de functie.

### *Evaluatieonderzoek*

In opdracht van de LSFVP is de functie familievertrouwenspersoon geëvalueerd om antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wat vinden de klanten (familie en naasten, ggz-instellingen en familieraden) van de dienstverlening van de fvp?
- Wat voegt de LSFVP toe aan de dienstverlening van fvp'en?

### *Feiten over familievertrouwenspersonen van de LSFVP*

Aantal fvp'en aangesloten bij de LSFVP	20
Aantal fvp'en in evaluatieonderzoek	14
Aantal vrouwen	14
Aantal mannen	6
Omvang aanstelling	Gemiddeld 23 uren per week (variatie 4-36 uren)
Aantal betrokken ggz-instellingen	25

## **Ervaringen en tevredenheid van familie en naasten**

Onder 700 familieleden en naasten die tussen 2010 en voorjaar 2012 contact hebben gehad met een fvp, is een vragenlijst verspreid. Hiervan hebben er 294 gereageerd (42%).

### *Enkele belangrijke uitkomsten*

Tevredenheid over resultaat	tevreden	87%
	ontevreden	13%
Rapportcijfer	8 of hoger	87%
	6 of 7	7%
	5 of lager	6%
Aantal malen contact	1 maal	16%
	2 – 4 maal	49%
	5 maal of meer	35%
Geboden dienstverlening	Luisterend oor	84%
	Informatie en advies	80%
	Contact leggen met hulpverleners	47%
	Ondersteuning bij klachten	48%
	Verwijzing	32%
Mening over organisatie fvp-functie	Positief	81%
	Negatief	19%
Mening over bejegening door fvp	Positief	97%
	Negatief	3%

### *Tevredenheid familie en naasten*

Het overgrote deel van de familieleden en naasten is tevreden met het resultaat.

- Het contact met een fvp lucht op en geeft concrete ideeën over wat te doen.
- De fvp is actief, geeft vervolg aan afspraken en vraagt hoe het gaat.
- De fvp neemt machteloosheid weg, luistert en zet familie en naasten weer op het pad.

Dit geldt ook als het doel niet bereikt is. "Het contact met onze zuster is niet hersteld, maar we begrijpen nu wel beter hoe de ggz werkt".

Er zijn ook teleurstellingen: "De fvp zou veel meer een vuist moeten maken en zaken af kunnen dwingen. Nu lijkt het soms een tandeloze tijger." Onvrede ontstaat vooral als een fvp niet aan de vraag van familie of naasten kan voldoen. De rechtspositie van familie of naasten en die van de cliënt bepaalt de mogelijkheden van een fvp. Soms is dit teleurstellend voor familie of naasten.

### *Positie van de familie Vertrouwenspersoon*

Familieleden en naasten vinden het belangrijk dat de fvp kan werken vanuit een onafhankelijke positie én goed is ingebed binnen een ggz-instelling. "Door een plaats binnen de instelling kan de fvp deuren openen, die anders dicht zouden blijven." De LSFVP maakt onafhankelijk werken mogelijk.

### *Dienstverlening van de familievertrouwenspersoon*

De inhoud van de dienstverlening aan familie en naasten wordt als goed beoordeeld. Het pakket is volledig en wordt goed uitgevoerd. Fvp'en kunnen zich meer richten op het versterken van familiebeleid binnen de ggz-instellingen. Een familielid: "Het kan niet vaak genoeg gezegd worden dat op het gebied van familiebeleid nog zoveel nodig is!"

### *Organisatie in ontwikkeling*

De organisatie is goed, maar kan volgens familie en naasten op een aantal punten beter:

- De bekendheid van fvp'en binnen en buiten de ggz-instelling moet worden vergroot.
- De continuïteit van dienstverlening door fvp'en is door onderlinge vervanging en waarneming beter te regelen.
- De registratie van klanten en dienstverlening kan eenduidiger en doelgerichter.
- De landelijke dekking is nog niet volledig.

### *De meerwaarde voor familie en naasten*

	aantal	percentage
1. Inzicht/rust/moed/eigenwaarde	64	22,22%
2. (Beter) contact behandelaar/instelling	58	20,14%
3. Luisterend oor/info/advies	39	13,54%
4. (Nog) niets	34	11,81%
5. Iemand/steun familie zelf	22	7,64%
6. Ondersteuning klacht	19	6,60%
7. (Betere) behandeling/begeleiding cliënt	14	4,86%
8. Begeleiding familie/naaste	12	4,17%
9. Info cliëntsituatie/behandeling	9	3,13%
10. Info ggz/ziektebeelden/instelling	8	2,78%
11. Doorverwijzing	6	2,08%
12. Contact cliënt	3	1,04%

Een belangrijk resultaat is dat familie en naasten door de fvp-dienstverlening zelf beter om kunnen gaan met de situatie. Het contact met de fvp leidt tot meer kennis, relativering en zelfvertrouwen. Familie en naasten geven aan weer te kunnen genieten van hun leven.

### **Landelijke advies- en hulplijn (0900 333 2222)**

De LSFVP heeft een landelijke advies- en hulplijn. Deze biedt ondersteuning aan mensen die geen toegang hebben tot een fvp via hun ggz-instelling. De hulplijn is alle werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 9.00-12.00 uur.

Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat:

- familie en naasten vooral via internet en mond-op-mondreclame bij de hulplijn terechtkomen;
- de waardering voor de dienstverlening hoog is: gemiddeld 8,6.

## **Ervaringen en tevredenheid van raden van bestuur**

Voor het evaluatieonderzoek zijn 17 raden van bestuur van ggz-instellingen benaderd. Daarvan hebben er vijf deelgenomen aan een interview en negen een vragenlijst ingevuld. Drie raden van bestuur hebben afgezien van deelname.

De 14 deelnemende ggz-instellingen hebben allemaal een fvp en staan positief tegenover de functie. De functie is gecreëerd als onderdeel van een breder familiebeleid en mogelijk gemaakt door de subsidieregeling voor fvp'en.

De meerwaarde van de functie fvp voor de ggz-instelling is:

- een grotere tevredenheid bij familie en minder klachtenprocedures;
- een betere triade en een hogere kwaliteit van zorg voor alle betrokkenen;
- signalen op basis waarvan beleid wordt ontwikkeld.

### *Tevredenheid raden van bestuur*

N=14	aantal
Tevreden	9
Neutraal	2
Ontevreden	3

Voor raden van bestuur zijn twee functies van de fvp van belang: het ondersteunen van familie en naasten en het signaleren van problemen met familiebeleid. De tevredenheid van raden van bestuur wordt vooral bepaald door de invulling van de signaleringsfunctie.

De tevreden bestuurders ontvangen bruikbare signalen van fvp'en die zij vertalen in familiebeleid. Vooral goede casuïstiek heeft een groot leereffect. De ontevreden bestuurders geven aan dat er geen of te weinig signalen van de fvp komen, ondanks het feit dat de functie al een tijd bestaat.

Het beeld bij raden van bestuur over de omvang, inhoud en kwaliteit van dienstverlening aan familie en naasten wordt vooral bepaald door het jaarverslag van de fvp. Bestuurders zijn tevreden over de geleverde inzet en kwaliteit.

### *Verwachtingen raden van bestuur*

- Alle raden van bestuur verwachten dat familiebeleid binnen de ggz de komende jaren belangrijker wordt door extramuralisering en door het meer betrekken van familie bij zorgverlening. De vraag naar diensten van de fvp kan hierdoor groeien.
- De functie fvp kan professioneler, vooral op het gebied van signalering. Bestuurders vinden het belangrijk dat fvp'en hierin samenwerken in LSFVP-verband.
- Belangrijk voor de fvp is de bekendheid van de functie binnen en buiten de ggz-instelling. Bestuurders willen hier samen met fvp'en aan werken.
- Bestuurders vinden het van groot belang dat de meerwaarde van de functie fvp zichtbaar wordt gemaakt in termen van kwaliteit, tevredenheid, kosten en baten.

## **Ervaringen en tevredenheid van familieraden**

Voor het evaluatieonderzoek zijn 17 familieraden benaderd. Zeven familieraden hebben deelgenomen aan een interview en vijf familieraden hebben een vragenlijst ingevuld. Daarnaast is een gesprek gevoerd met de Stichting Landelijke Koepel Familieraden in de ggz (SLKF).

### *Familieraden in de ggz*

Een familieraad is een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan binnen de ggz-instelling die de collectieve belangen van familie behartigt. De familieraad bestaat uit familieleden van cliënten die in de instelling onder behandeling zijn, klinisch of ambulant. Bij de koepel van familieraden, de SLKF ([www.familieraden-slkf.nl](http://www.familieraden-slkf.nl)), zijn 25 familieraden aangesloten.

### *Samenwerking tussen familieraad en familie Vertrouwenspersoon*

De relatie tussen familieraden en fvp varieert. In de meeste gevallen is de fvp adviseur van de familieraad. De fvp geeft signalen aan de familieraad over de uitvoering van familiebeleid in de ggz-instelling. In sommige gevallen is de fvp ondersteuner van de familieraad. De fvp bereidt dan vergaderingen voor en ondersteunt bij het opstellen van adviezen aan de raad van bestuur. Uit het evaluatieonderzoek blijkt dat het van belang is om goede afspraken te maken tussen familieraad en fvp over de invulling van de samenwerking.

### *Tevredenheid familieraden*

Familieraden tonen zich wisselend tevreden over de dienstverlening van fvp'en aan familie en naasten. Een aantal familieraden voelt zich onvoldoende geïnformeerd door de fvp. Ook is er soms weinig zicht op de kwaliteit van de dienstverlening. Enkele familieraden steken hier ook de hand in eigen boezem: 'we hebben geen tijd, we geven het onvoldoende prioriteit'.

Andere familieraden zijn zeer enthousiast over de dienstverlening. Zij krijgen positieve signalen van familie en naasten en onderhouden nauw contact met de fvp.

N = 12	Ja	Nee
Zicht op resultaat dienstverlening	5	7
Tevreden over resultaat dienstverlening	5	7

Een vergelijkbaar beeld bestaat er over signalering. Alle familieraden vinden de signalerende functie van de fvp van belang, maar niet alle familieraden zijn tevreden over de wijze waarop de fvp'en hier invulling aan geven.

	Niet/onvoldoende	Neutraal	Voldoende/goed
Mate waarin signalen aan familieraad worden gegeven	5	1	6
Bruikbaarheid van signalen voor familieraad	3	2	7

### *Verwachtingen familieraden*

- Familieraden verwachten dat de aandacht voor familiebeleid binnen de ggz verder toeneemt. De fvp speelt hierbij een belangrijke rol.
- De fvp moet zich ontwikkelen tot een niet meer weg te denken factor in de ggz-instelling. De LSFVP biedt hiervoor een goede basis.
- De fvp moet onafhankelijk kunnen functioneren.
- Het realiseren van een rechtspositie voor de fvp, vergelijkbaar met die van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp), biedt een stevige basis.
- De bekendheid van de fvp binnen en buiten de instelling kan worden vergroot.

### **LSFVP**

Het beleid van de LSFVP heeft een positief effect op de ontwikkeling van de functie fvp. Familie en naasten voelen zich goed ondersteund. Het aantal fvp'en in ggz-instellingen neemt toe. Betrokken partijen tonen zich tevreden over de onafhankelijkheid, professionaliteit en bereikbaarheid van de fvp. Een belangrijke voorwaarde voor de verdere ontwikkeling is dat de LSFVP continuïteit en kwaliteit biedt.

#### **Colofon**

Titel	Factsheet evaluatieonderzoek familievertrouwenspersonen (fvp)
Opdrachtgever	Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP)
Onderzoek	Blaauwbroek bureau voor Vraaggestuurde Zorg (BBVZ)