

2.3.1 De Familievertrouwenspersoon (FVP) in de GGZ

Familie of naastbetrokkenen van een cliënt in een GGZ-instelling kunnen ook zelf problemen ervaren, in de contacten met de hulpverleners of in het leven en omgaan met een ziek familielid. Als familie met deze problemen geen of onvoldoende gehoor vindt bij de hulpverlener of de instelling, kan zij terecht bij de familievertrouwenspersoon.

Rol en positie

De familievertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en vrije toegang tot hulpverleners, behandelaars en managers van de instelling. Hij heeft kennis van psychiatrische ziekten en behandelingen, is goed op de hoogte van het familiebeleid en beschikt over een groot netwerk binnen en buiten de instelling.

Om de onafhankelijkheid van de familievertrouwenspersoon te garanderen, zou hij bij voorkeur niet in dienst moeten zijn van de instelling zelf. Op dit moment is dat echter nog wel het geval. Daarom zal nu in het beleid van de instelling vastgelegd moeten worden hoe de onafhankelijkheid van de familievertrouwenspersoon gewaarborgd is. Minimale voorwaarden daarbij zijn:

- De FVP heeft het recht in te gaan op vragen van familie
- De FVP heeft vrije toegang tot het management en de professionals binnen de instelling
- De FVP heeft geheimhoudingsplicht; informatie van klanten kan alleen na overleg en met toestemming van de klant aan derden gegeven worden
- De FVP werkt op basis van eigen taxatie van de problematiek, waarbij de belangen van (soms meerdere) familie en de cliënt worden afgewogen

De Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP), opgericht in 2010, zet zich in voor een landelijk netwerk van onafhankelijke familievertrouwenspersonen die functioneren binnen een uniform en transparant beleidskader. In september 2012 heeft de LSFVP 37 overeenkomsten met GGZ-instellingen, en zijn er 21 FVP'en werkzaam (11 fulltime eenheden).

Taken

De basistaken van de familievertrouwenspersoon zijn:

- Een luisterend oor en emotionele ondersteuning voor familie
- Familie informeren, adviseren en verwijzen
- Coaching van en bemiddeling voor familie in het contact met hulpverleners en leidinggevenden
- Ondersteuning van familie bij het indienen van een klacht (bij de RvB, klachtencommissie, inspectie of de rechter) en bij de klachtafhandeling
- Signalering naar de zorgaanbieder op basis van calamiteiten en trends

De familievertrouwenspersoon rapporteert aan de Raad van bestuur en aan de Familieraad. Met beide voert de FVP ook overleg. De familieraad en de FVP kunnen elkaar aanvullen bij het op de agenda zetten en houden van familie en familiebeleid. Daarbij houdt de FVP zich met name met individuele problemen of klachten bezig, en maakt de familieraad zich hard voor de collectieve belangen van familie.

Meer informatie

In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 1.2 Criteria familiebeleid vanuit cliënten- en familieperspectief

Website

- www.lsfvp.nl