

# 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 Sterrenstelsel, inkoopbeleid verzekeraars, het HKZ en het kwaliteitshandboek
- In opdracht van 17 cliënten- en familieorganisaties

# Deelnemende organisaties

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

# Vraag aan leden familieraden



## Wat moet en kan anders?

# 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

# Vraag aan leden familieraden



Wat kunnen we zelf beter  
doen?

# Voorlopige conclusie SLKF-dag (2)

Werken aan vraagsturing



Checken hoe en of de boodschap overkomt

Activeren van familieleden

Nuanceren waar nodig

Hameren op verantwoordelijkheid van de RvB/ organisatie

Handhaven van covenant 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.



# 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

# Match



# Voorlopige conclusie SLKF-dag (3)

*Werken aan vraagsturing*



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



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

