

Afdeling
Naastbetrokkenenraad

Postbus 743
3170 AA POORTUGAAL

Telefoonnummer 088 - 1786 950
E-mailadres naastbetrokkenenraad@fivoor.nl

Ons kenmerk 4173/EMA/NBO/nl
Poortugaal 30 september 2022
Onderwerp informatiemapje

Beste naastbetrokkene,

U bent als familie of naaste betrokken bij de zorg en begeleiding van een patiënt of cliënt van Fivoor. Om u te informeren hebben wij daarom dit informatiemapje voor naasten samengesteld. Hierin vindt u informatie die voor u als naastbetrokkene handig is om te weten.

Inhoud

In dit informatiemapje vindt u:

- Locatiekaartje met contactgegevens
- Informatiekaart voor familie en naasten van een patiënt
- Informatiekaart Naastbetrokkenenraad
- Informatiekaart Klachtenregeling naastbetrokkenen

Naast deze algemene informatie kunt u eventueel nog aanvullende informatie vinden die voor u specifiek van toepassing is (bijvoorbeeld informatie over een bepaalde locatie of therapie).

Heeft u vragen?

Wij begrijpen dat het ook voor u ingrijpend kan zijn. Wij streven naar een goede samenwerking tussen de patiënt, de naastbetrokkenen en de professionals. Schroom niet om uw vragen te stellen. Onze medewerkers zijn er ook voor u.

Is er iets niet duidelijk en heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met de Naastbetrokkenenraad via 088 - 1786 950 of naastbetrokkenenraad@fivoor.nl.

Met vriendelijke groet,



E.D.M. Masthoff
Lid Raad van Bestuur

Informatie voor familie en naasten van de patiënt

Een psychiatrische ziekte, een verslaving of een gepleegd delict is niet alleen voor de patiënt, maar ook voor familie en naasten ingrijpend. Fivoor betreft u daarom zo goed als mogelijk bij de behandeling. Het streven is een goede samenwerking tussen de patiënt, de familie of naastbetrokkenen en de professionals, om de kwaliteit van leven van de patiënt te verbeteren en het proces naar herstel te bevorderen. Als familielid of naastbetrokkene heeft u soms zelf ondersteuning nodig in deze rol om het vol te kunnen houden.

Informatie voor familie en naasten van een patiënt

Familie- en naastenbeleid

De familie en naasten zijn vaak betrokken bij de zorg en begeleiding van patiënten. Soms worden zij ingeschakeld bij de zorgverlening, soms hebben zij zelf ondersteuning nodig. Fivoor richt zich op het in balans brengen en houden van het (dagelijkse) leven van onze patiënten. Dat kan alleen met aandacht voor de naastbetrokkenen, de achtergrond, cultuur en leefomgeving van de patiënten, rekening houdend met hun autonomie. Het doel van het familie- en naastenbeleid is dat er een goede samenwerking ontstaat tussen de patiënt, naastbetrokkenen en professionals. Deze samenwerking helpt de professionals van Fivoor goede zorg te bieden.

Informatie over de patiënt

Soms wil een patiënt (tijdelijk) geen contact met de familie of naasten. Fivoor respecteert dat en geeft u dan geen patiëntgebonden informatie. Dat kan namelijk alleen met toestemming van de patiënt. Algemene informatie over een ziektebeeld kunt u echter altijd vragen aan de contactpersoon, net als informatie over de afdeling, over (eventuele) cursusaanbod voor familie, of de contactgegevens van belangenverenigingen voor patiënten/familie.

Naastbetrokkenenraad (NBR)

De NBR zet zich in voor de gezamenlijke belangen van familie en naastbetrokkenen.

Contact opnemen met de NBR?

Bel met 088 - 1786 950 of mail naar naastbetrokkenenraad@fivoor.nl

Familievertrouwenspersoon (FVP)

De familievertrouwenspersoon staat naasten bij van patiënten bij die een zorgmachtiging of een crisismaatregel opgelegd hebben gekregen of zijn opgenomen op de klinische afdeling waar verplichte zorg volgens de Wvggz wordt gegeven. De familievertrouwenspersoon ondersteunt geen naasten van tbs-gestelden, patiënten van Wier de Kei of van ambulante patiënten die vrijwillig in zorg zijn. De FVP is verbonden aan Fivoor, maar in dienst van de onafhankelijke Landelijke Stichting Familie Vertrouwens Personen (LSFVP). U kunt kosteloos en rechtstreeks telefonisch of per e-mail een beroep doen op de FVP. Er is geen toestemming nodig van de patiënt. Wat u de FVP vertelt, is en blijft vertrouwelijk.

Contact opnemen met de FVP?

Kijk op fivoor.nl/familiebeleid

FAMILIE/NAASTEN

Fivoor Naastbetrokkenen- raad (NBR)

Als familielid of naaste van een patiënt of cliënt die in behandeling is bij Fivoor, weet u als geen ander wat dit betekent voor iedereen die hierbij betrokken is. Deze ervaringsdeskundigheid kan een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de zorg en hulpverlening aan onze patiënten en cliënten. Om deze reden vindt Fivoor het belangrijk dat er een actieve naastbetrokkenenraad is.

fivoor

Naastbetrokkenenraad

FIVOOR.NL

Fivoor | Naastbetrokkenenraad (NBR)

Wat doen wij als naastbetrokkenenraad?

- Wij behartigen de gezamenlijke belangen van familie en naastbetrokkenen;
- Wij stimuleren de betrokkenheid van familie en naastbetrokkenen bij de behandeling;
- Wij informeren en ondersteunen familie en naastbetrokkenen;
- Wij overleggen met en geven (gevraagd en ongevraagd) advies aan de bestuurder van Fivoor;
- Wij overleggen met de cliëntenraad en de patiëntenraad;
- Wij bemiddelen bij collectieve klachten, vragen en problemen;
- Wij verwijzen bij individuele klachten naar de familievertrouwenspersoon (FVP).

Uw hulp is nodig!

Om ons werk als lid van de naastbetrokkenenraad goed te kunnen doen, hebben we uw hulp nodig. Met uw ervaringen kunnen wij de belangen van familie en naasten goed behartigen en de zorg en hulpverlening aan onze patiënten en cliënten verbeteren. Wij nodigen u dan ook uit ons te laten weten wat u van de zorg en hulpverlening vindt.

Meld u aan als lid!

Wij kunnen in de naastbetrokkenenraad altijd versterking gebruiken. Bent u familielid of naaste van een patiënt of cliënt en wilt u zich inzetten om de zorg en hulpverlening voor onze patiënten en cliënten te verbeteren? Neem dan contact met ons op via onderstaande contactgegevens.

Interesse om lid te worden?

Bel naar 088 - 1786 950 of mail naar naastbetrokkenenraad@fivoor.nl

Wat krijgt u terug voor uw werk als lid van de naastbetrokkenenraad?

- Positieve energie! Uw ervaringsdeskundigheid is betekenisvol en wordt gewaardeerd.
- Nieuwe contacten en ervaringen, waardoor uw eigen ontwikkeling wordt gestimuleerd.
- Trainingen en cursussen die van belang zijn.
- Een maandelijkse vrijwilligersvergoeding.
- Vergoeding van reiskosten en relevante aantoonbare kosten.

Contact met onze NBR?

Bel naar 088 - 1786 950 of mail naar naastbetrokkenenraad@fivoor.nl

Heeft u een klacht? **Wij luisteren en helpen u!**

Wij doen er bij Fivoor alles aan om de best mogelijke zorg en behandeling te bieden aan onze patiënten en cliënten. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Dan wilt u gehoord én geholpen worden. Ook als naastbetrokkene van een cliënt of patiënt is het in bepaalde gevallen mogelijk om een klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie. Hoe werkt dat bij Fivoor? Lees er meer over op deze informatiekaart of ga naar fivoor.nl/klachtenregeling.

Klachtenprocedure naastbetrokkenen

Als naastbetrokkene kan u een klacht indienen over de wijze waarop u bent bejegend door medewerkers van Fivoor. U kunt als naastbetrokkene geen klacht indienen namens de patiënt. Dit kan alleen als u de wettelijk vertegenwoordiger bent van de patiënt.

Eerst rechtstreeks proberen

Als u niet tevreden bent of u heeft een klacht, ga dan eerst naar degene om wie het gaat. Vaak komt u in een gesprek tot een oplossing. U kunt bij de medewerker zelf terecht, maar ook bij zijn of haar leidinggevende. Als u het lastig vindt om uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Via de klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit met de behandelaar of leidinggevende, dan neemt u contact op met de klachtenfunctionaris. Die probeert samen met u de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris is in dienst van Fivoor én onpartijdig. Hier kunt u uw verhaal kwijt. De klachtenfunctionaris staat u vervolgens bij en probeert met ondersteuning, advies en bemiddeling een oplossing te vinden.

Bijvoorbeeld door samen met u contact te leggen met de medewerker van Fivoor waarover u ontevreden bent.

Contact met de functionaris?

Mail naar klachtenfunctionaris@fivoor.nl
of bel met 088 - 178 6999.

Via de klachtencommissie

Als u er niet uitkomt met behulp van de klachtenfunctionaris, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van Fivoor.

Contact met de commissie?

Mail naar klachtencommissie@fivoor.nl

Via de familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt informatie, advies en ondersteuning en zet zich in voor een zo goed mogelijke samenwerking tussen u, de instelling en de patiënt. Wat u de FVP vertelt, is en blijft vertrouwelijk.

Contact met de FVP?

Kijk op fivoor.nl/familiebeleid voor de FVP in uw regio.