



Noden van familie- betrokkenen

Soetkin Claes

soetkin.claes@familieplatform.be

Samenwerking PC St. Hiëronymus

- Informatie rond noden en ervaringen familiebetrokkenen
- Kwalitatief onderzoek – interviews

Interviews

- 17 respondentent
- Voornamelijk oudere personen
- Verschillende afdelingen
- Verschillende verwantschapsrelaties
- Verschillende duurtijd opname +/- 1u

Bevraagde onderwerpen

- Informatie
- Bejegening
- Participatie
- Steun
- Infrastructuur
- Uitkomsten

Bevindingen

Bejegening

- Beschikbaarheid aangeven
- Goede eerste ontvangst
- Ruimte om over gevoelens te praten
- Tijd nemen
- Ernstig genomen worden
 - Hulpverlener stelt zelf vragen
 - Niet enkel contact wanneer men iets nodig heeft
 - Spreken op 'hoogste niveau': behandelende psycholoog/psychiater

“Hier hebben we voor het eerst echt met een dokter kunnen spreken. Hij is al in veel ziekenhuizen geweest, maar dit is de eerste keer dat we zelf met de dokter contact hebben gehad. Die man heeft geluisterd en vragen gesteld. Eindelijk iemand die tijd voor ons vrij maakt.”

- Een psychiater heeft aanzien – mensen voelen zich serieus genomen.

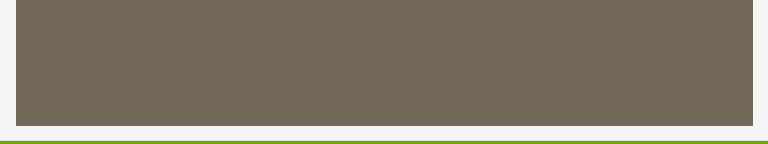
“Ik heb daar nog nooit een verpleger gezien. Misschien wel zonder dat ik het wist. Je herkent ze niet.”

“Er is iets dat mij tegenhoudt om contact op te nemen. Ik ken hen niet. Ik heb hen nooit gezien. Het is moeilijk om dan zelf het initiatief te nemen. Het zou misschien helpen moesten ze altijd iedereen eerst even voorstellen.”

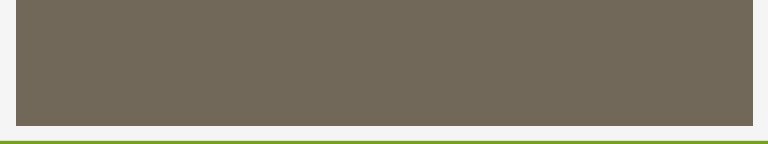
- Personeel is vaak niet als dusdanig herkenbaar – voor- en nadelen.

Informatie

- Informatie over problematiek
 - Informatie over behandelingsmethoden
 - Praten over de toekomst
 - Informatie rond financiën
 - Periodieke update en bij ontslag
- Vooral in functie van hoe zelf omgaan met patiënt



“Ze hebben een signalenplan opgemaakt rondom hem en ons ingelicht over wat werkt en niet werkt. Ondertussen werken we met een kleurenschema. Ze hebben dat hier uitgeprobeerd en achteraf met ons besproken. Dan weten wij ook waar we op moeten letten.”



“Als je daar op gesprek komt vragen ze of jij nog vragen hebt. En ja, ik had heel veel vragen, maar dat wist ik op dat moment nog niet. Op weg naar huis in de auto komen die pas boven. Maar ik heb niet durven terugbellen.”

“Ik wil hen ook niet belasten. Ik zie hoe ze soms rond lopen. Dat is niet meer wandelen, maar lopen. Ze moeten zo veel mensen zien. En als ik dan ook nog eens met mijn vragen en bedenkingen kom...”

“Ik zou er eigenlijk eens willen bij zijn. Niet om hen te controleren, maar omdat ik het gevoel heb dat mijn ouders vaak niet goed begrijpen wat er juist wordt gezegd. Ze durven ook geen vragen stellen denk ik. Maar ik weet niet of dat mag. Ik ben maar de zus he...”

- Aandacht voor verwantschapsrelatie

Infrastructuur

- Stigmabewustzijn: mensen zijn zich bewust van omgeving waarin ze komen
- Privacy voor contacten
- Veilige en aangename ruimte
- Informele sfeer scheppen



“Het was daar rustig en ik kon er met hem biljarten. Dat was leuk. Ik kon los van andere dingen iets leuk met hem doen.”

“Het is een kantine zoals een café. Het is een ziekenhuis, maar je merkt het niet. Dat vind ik goed.”

- Normaliserende setting – ongedwongen – maakt het makkelijker om vragen te stellen en contact te maken.

Steun

- Praktische en administratieve zaken
- Zelf vaak nood aan hulpverlening
- Wat na ontslag?
- Bijeenkomsten hulpverleners en lotgenoten
 - Transparantie in werkwijze
 - Emotionele steun



“Door het gesprek sta ik nu ook stil bij dingen waar ik ervoor eigenlijk nooit over nadacht. Je stelt je daar weinig vragen bij omdat je denkt ‘het gaat om de patiënt.’ Maar je bent eigenlijk ook echt betrokken partij. Het is ook belangrijk om bij mijn behoeftes stil te staan.”

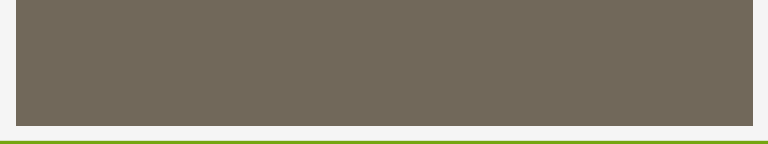
“Je voelt je minder alleen. Iedereen komt los. Als buitenstaander zie je niet altijd dat mensen vooruit gaan, maar door die groepsgesprekken zie je dat wel. Ze verdienen echt een pluim. De mensen die wij gezien hebben deden echt hun job. En we komen er zelf ook beter uit. We denken dat we alles goed doen, maar ook wij moeten nog veel leren.”

“We kregen een psycholoog. We hebben daar 5 gesprekken mee gehad. Je geeft je bloot en zegt: ‘daar was ik misschien verkeerd en dat is er toen gebeurd en...’ Dan heb je vertrouwen in elkaar. Maar de zesde keer wordt er ons meegedeeld dat we bij iemand anders moeten gaan. Maar we hadden enkel vertrouwen in die eerste persoon. En we konden geen afscheid nemen. Het feit dat dat ineens bruusk werd stopgezet was niet menselijk.”

Participatie

- Nood aan continuïteit in traject
- Patiënt stimuleren tot positieve houding jegens hulpverlening
- Mee opvolgen afspraken
- Drempels en lancunes
 - Zich niet willen opdringen, behandeling niet in gevaar brengen
 - Voorrang perspectief cliënt (bij hulpverlener en/of familie)

- Geen idee wat men kan bijbrengen
- Nood aan mogelijkheden tot participatie buiten cliënt om
- Suggestie eigen grenzen te respecteren
- Inbrengen eigen kennis rond cliënt
- Aandacht voor verwantschapsrelaties: vb brussen



“Ik ben heel blij dat ik hier al even iets heb kunnen vertellen. Ik was ook heel enthousiast dat deze bevraging door ging. Op die manier kon ik eindelijk luidop mijn gedacht zeggen. Doen ze er iets mee? Gooien ze het in de vuilbak? Ik weet het niet.”

Uitkomsten

- Betere omgang met naaste
- Draagkracht/draaglast
- Weg van schuldgevoel
- Beter begrip
- Zelf veranderd (geduldiger, opener)



“Ik heb echt veel geleerd. Over hoe ik met hem moet om gaan en waarom hij sommige dingen doet. En ook hoe ik aan mezelf kan denken, en dat ik duidelijk moet afgrenzen.”