

Hulpverleners krijgen les
van ervaringsdeskundige familieleden, cliënten en professionals
in het versterken van de triade.

De afgelopen jaren zijn initiatieven ontwikkeld, zoals het lesprogramma van Familie als Bondgenoot, om de houding van hulpverleners in de GGZ naar familieleden en andere naastbetrokkenen positief te beïnvloeden. Deze cursus biedt deelnemers, met behulp van ervaringsverhalen en wetenschappelijk onderbouwing, reflectiemogelijkheden bij samenwerken in de triade; cliënt-familie-hulpverlener.

In 2008-2009 volgden hulpverleners uit vier GGZ locaties in Zuidoost-Brabant de zes lesmodules van Familie als Bondgenoot. Tien hulpverleners namen na afloop deel aan een focusgroepbijeenkomst ter evaluatie van de lesmodules. Uitkomsten van deze evaluatie hebben bijgedragen aan de inmiddels herschreven modules. Hierbij een samenvatting van deze bijeenkomst, met dank aan alle deelnemers van de focusgroep.

Bij de inleidende vraag van de bijeenkomst: "Hoe kwamen jullie bij deze cursus terecht?", kwamen de volgende reacties. Uit de antwoorden van hulpverleners blijkt, dat werken met familie niet vanzelfsprekend een onderdeel is van de behandeling:

"Ik vond het een goed idee, om met de cursus mee te doen, omdat onze cliënten meestal een minimaal contact met familieleden hebben. Op onze afdeling wonen cliënten die langdurig zijn opgenomen, bij wie veel familiecontact verwaterd is. Je loopt elkaar gemakkelijk mis en familie woont soms ook nog ver weg. Ik vond dat er wel iets moest gebeuren met familiecontact. Ik dacht ik niet dat nog veel kon leren over omgaan met familieleden en vond zes bijeenkomsten wel veel. Inmiddels blijken er zoveel aandachtspunten te zijn. Het werd de meest waardevolle cursus die ik ooit heb meegemaakt. Ik ben blij dat ik het gedaan heb."

Andere deelnemers kennen wel een behandelcontact met familieleden:

"Bij het intakegesprek maken we met behulp van een genogram zichtbaar hoe de relatie in een gezin wordt ervaren en welke rollen de gezinsleden hebben."

Een hulpverlener werd attent gemaakt op deze cursus door een familielid van een cliënt. Behalve voor hulpverleners is deze cursus ook passend voor beleidsmakers: *"Vanuit mijn functie als beleidsfunctionaris helpt het volgen van deze modules mij bij het uitdiepen van ons familiebeleid."*

1. Hoe verliep de cursus op de verschillende locaties?

Bij deze vraag geven deelnemers verbeterpunten aan voor de cursus.

- *Het is prettig als de modules maandelijks aaneengesloten kunnen worden aangeboden.*
- *Ik stel voor om een huiswerkopdracht mee te geven. De cursus map kan je thuis nalezen.*
- *Meer koppeling naar de praktijk, zoals in de laatste bijeenkomst.*
- *Het theoretische onderdeel liever meer interactief*
- *Bij de juridische bijeenkomsten zou het fijn zijn, als er ook dan een ervaringsverhaal wordt verteld door familielid of cliënt.*
- *De cursus is bestemd voor alle GGZ hulpverleners, die werken met kinderen, volwassenen of ouderen, zowel ambulante als klinische. De ervaringsverhalen beschrijven veelal de oudersituatie van een ziek kind in een klinische omgeving. Tijdens de cursus wordt hierbij een appel gedaan op het abstractievermogen, om de aangeboden ervaringsverhalen en theorie te vertalen naar de eigen werksituatie. Graag aandacht voor deze vertaalslag.*

2. Hoe is het om in een team te werken, waarbij iedereen deze cursus heeft gevolgd?

"Als je met je hele team de cursus volgt, helpt dit om familiebetrokkenheid vorm te geven. We hebben met z'n tweeën onze collega's bewuster gemaakt over het belang van

familiecontact. Ik heb hierover een stuk geschreven voor mijn collega's. Het is lastig als je de cursus in je uppie doet."

3. Wat is nu het belangrijkste wat jullie uit de cursus hebben gehaald?

"De ervaringsverhalen zijn het belangrijkste en indrukwekkend. De herkenbaarheid maakt het waardevol. Je krijgt een uitstapje naar de belevingswereld van de familie en cliënten. Ik denk in detail nog veel terug aan die verhalen. Ook als je tevreden bent over je eigen attitude als hulpverlener, doen de verhalen je beseffen dat mensen in de thuissituatie zoveel hebben meegemaakt. Dan snap je de oprechte bezorgdheid van ouders, als zij zichzelf geruststellen door bijvoorbeeld bij het huis van de zieke zoon even te checken of zijn gordijnen al weer open zijn."

"Tijdens het luisteren naar het ervaringsverhaal, merk je hoe het gezin ontwricht raakt. Bij een verhaal realiseerde ik me, hoe ik op mijn afdeling bij een cliënt de thuissituatie verkeerd had ingeschat. Ik heb dit daarna goed kunnen bespreken met die betreffende familie."

Deelnemers vertellen dat zij door de ervaringsverhalen op eigen fouten worden gewezen. Zij hadden verwacht dat goede familiebejegening in hun grondhouding zit. Totdat ze de verhalen van de ervaringsdeskundigen hoorden. Daarna zeggen ze: *"O jee, ik heb eigenlijk toch heel vaak de plank misgeslagen. Het heeft bij mij een mentaliteitsverandering gebracht. Als ik nu in mijn team iemand hoor oordelen over familieleden, zeg ik hem, dat het gaat om iemand die ook in crisis is. We moeten er ook rekening mee houden, dat je de informatie wel een aantal keer moet vertellen en in begrijpelijke taal. Tijdens opleiding worden wij er al op gewezen, dat familie net zo belangrijk is als cliënt. Gaandeweg vergeet je familieleden, terwijl je weet dat ze betrokken zijn."*

Ook een cultureel aspect lijkt van invloed op familiebetrokkenheid: *"In mijn oorspronkelijke cultuur is het vanzelfsprekend om met familie samen te werken. In Nederland moet je hier meer moeite voor doen."*

4. Welke andere belangrijke punten kwamen tijdens de cursus naar voren?

Het ervaringsverhaal wordt aan de praktijk van de deelnemers gekoppeld. *"Het was prettig dat de docent telkens de ervaringsdeskundige vroeg naar de praktijk ter verduidelijking van de theorie. De consequenties van de ziekte voor het gezin worden met behulp van de theorie toegelicht en bediscussieerd."* De theorie zorgt voor verdieping van het ervaringsverhaal.

De cursus maakt deelnemers bewust wat juist wel en wat je niet kan worden verteld aan familie en aan cliënten. *"De ervaringsverhalen vertellen over familie, die de informatie wil*

over de dochter, waarbij ontdekt, dat je bepaalde informatie niet mag verstrekken. Ik heb in de cursus geleerd dat er andere wegen te bewandelen zijn in hoe je omgaat met wat wel of niet mag. Wanneer een cliënt aangeeft geen contact te willen, kan je hierover gesprek een eigen stelling aannemen. Het hoort bij onze taak om contact te leggen met familie. Wanneer het met een cliënt niet goed gaat vinden wij het belangrijk dat bijvoorbeeld vader en moeder worden ingelicht. Ook als cliënt geen contact met familie wil hebben. Met dit standpunt gaan we in gesprek met de cliënt. Je kunt veel niet zeggen tegen familieleden, maar je kunt wel iets vertellen.”

5. Hebben jullie familiebetrokkenheid in de praktijk kunnen brengen?

Over informatie delen en onderling afstemmen.

Als er nu iets gebeurt met een cliënt zeggen wij: “Hé daar moeten we de familie ook over bellen.” Wanneer ik nu opbel, besef ik beter hoe moeilijk het ook voor familie is om te horen dat je iemand hebt gesepareerd. We zijn zo cliëntgericht, dat ik eerder niet door had, hoezeer een familie ook in crisis is. Familieleden worden nu ook ingelicht, wanneer het goed gaat met een cliënt, zodat familieleden hun bezoeken hierop kunnen afstemmen. Familieleden vinden het fijn om gebeld te worden en ze nemen nu ook gemakkelijker contact met ons op.

Hulpverlener zorgt voor opnieuw contact tussen familie en cliënt zodat zij aandachtig afscheid kunnen nemen.

We realiseren ons dat het moeilijk is om na zoveel jaren weer contact te maken en wij kunnen hierin initiatief nemen en ondersteunen. Eerst dachten we dat familieleden niet geïnteresseerd waren, nu begrijpen we meer de achtergrond en weten we beter wat we moeten zeggen, ook als het contact lang weg is geweest.

Een cliënte van ons had al vele jaren geen contact meer met haar broer. Dit contact is de afgelopen maanden weer tot stand gebracht, dankzij de cursus. We wisten dat cliënte niet lang meer te leven had. Vorige week heeft deze broer rustig en aandachtig afscheid kunnen nemen van zijn zus, samen met de andere familieleden. Dat was zo mooi. Daar ben ik heel blij mee. Hij zei: “Het is zo fijn dat ik hier nu bij kan zijn.”

Hulpverleners begeleiden en ondersteunen bezoekers en cliënten.

“We begeleiden nu familieleden, wanneer zij op bezoek komen op de afdeling. Tijdens een bezoek met mijn cliënt bij familie thuis zagen we op foto's hoe ze vroeger op school was geweest en in het ouderlijk gezin met broers en zussen. Zo begrijpen ik mijn cliënten ook beter. Wij vragen nu aan familieleden om kleding te kopen met de cliënt. Als de een de ander helpt kleden, biedt het hen een vertrouwd familiecontact.

Familiedagen worden georganiseerd, waarbij verwachtingen en zorgen worden verhelderd. *De cursus maakte ons enthousiast om een familiedag te organiseren met familieleden zonder de betreffende cliënten erbij en buiten de kliniek. Familieleden wilden weten wie nu de was doet en andere vragen over de dagelijkse gang van zaken. Een andere vraag was: "Als ik de afdeling binnenkom, waarom rennen er zoveel mensen op mij af?" We hebben uitgelegd dat de bewoners bijna niemand zien en als er iemand op bezoek komt, zijn ze hier zo blij mee. We zijn familieleden gaan begeleiden en we zitten in de huiskamer, als een familielid op bezoek is. Familieleden bespraken hun problemen met ons: "Ik heb mijn zus al zolang niet gezien. Wat moet ik dan met haar bespreken. Hoe moet ik haar dan meenemen? Ik weet niet of ze dat wel kan en of ze wel bij me blijft." De volgende familiedag willen we de familiekaart bespreken, om onze onderlinge wensen en rollen tussen begeleider, familie en cliënt vast te leggen.*

6. Wat gebeurt er als je meer informatie geeft?

Nadat ik een moeder van een cliënt informatie gaf, heeft ze me vertelt over wat ze de afgelopen jaren heeft meegemaakt met haar kind. Nu na dit contact weet ze me te vinden. Ik geef mijn mailadres niet aan cliënten en familie, want ik heb teveel cliënten op mijn naam staan. De casemanager, cliënten en familieleden ervaren mailen en sms als prettig. Het geeft gemak omdat het niet uitmaakt of iemand op dat moment aanwezig is en je krijgt reacties terug.

7. Wat is er veranderd?

Sinds wij ook in de huiskamer aanwezig zijn tijdens bezoek, is er ook meer contact tussen cliënt en familieleden. Familieleden stellen de cliënt en ons meer vragen zodat er meer overleg is. Normaal zie je elkaar bijna nooit. Nu weten wij en zij welk gezicht bij wie hoort. Je kunt het echter niet voor iedereen bijhouden. Mensen stuurden na afloop van de informatieavond bedankkaarten. Dat iemand weer op visite durft te komen, dat is wel het grootste compliment. Omdat onze cliënten jarenlange ervaring hebben in de psychiatrie, gaan we er vanuit, dat familie goed op de hoogte is van de ziekte en de gang van zaken op de afdeling. In gesprek blijkt dat familie en cliënt belangrijke informatie missen. Nu we de cursus hebben gevolgd weten we dat en hoe we familie, ook na vele jaren, weer kunnen benaderen.

Samenvatting

De cursus focust op de samenwerking in de triade en de versterking van de positie van familieleden. Hulpverleners geven blijk van bewustwording van familie-ervaringen. De verwachtingen van de hulpverlener naar familieleden zijn met name door de ervaringsverhalen veranderd.

Veel deelnemers geven aan zich door de cursus te hebben laten inspireren in het begrijpen, handelen en het doorzetten van familiebetrokkenheid. Dit vertaalt zich concreet naar het telefonisch contact en aanwezigheid van de hulpverlener tijdens familiebezoek. De cursus maakt deelnemers enthousiast om een familiedag te organiseren.

Voor bestendiging van familiebetrokkenheid in de teams en organisatie breed, is behoefte aan een aandachtfunctionaris, een familiekaart en vervolgcursus.

Door het delen van informatie met familie, is het contact vertrouwder en intensiever geworden. Welke informatie wordt gedeeld en hoe dit gebeurt, krijgt aandacht in gesprek met de professional, cliënt en familie.

Mocht u naar aanleiding van dit verslag vragen of opmerkingen hebben, kunt u contact opnemen met ons via familie-als-bondgenoot@hotmail.com