



Hoe tevreden zijn de familieleden van de mensen die in opname komen in De Spiegel?

“The opposite of addiction is not sobriety but connection” (Johann Hari). De Spiegel is zich al langer bewust van het belang van betekenisvolle verbinding in het herstel van een verslaving. Deze betekenisvolle verbinding worden gevormd op het werk, in het verengingsleven, bij een sportclub, in vriendschappen...en normaal ook in de eerste plaats bij je familie. Wanneer mensen kampen met een verslavingsprobleem, heeft dit ook een impact op de familie en komen familierelaties ook onder druk te staan. Wanneer mensen in opname komen, is het proberen te betrekken van de familie een belangrijke pijler in de behandeling. Hierbij vertrekken we vanuit het familiebeleid dat drie belangrijke pijlers heeft: familiebejegening en betrokkenheid, informatieverstrekking én transparantie en aanspreekbaarheid. (Het uitgeschreven familiebeleid is terug te vinden op onze website: <https://despiegel.org/familie-vrienden>).

Toen we uitgenodigd werden om deel te nemen aan een familiebevraging, georganiseerd vanuit het VIKZ (Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg) in het najaar van 2023, vonden we het belangrijk om de families uit te nodigen om deel te nemen zodat we konden peilen naar hun tevredenheid.

Aantal bereikte familieleden

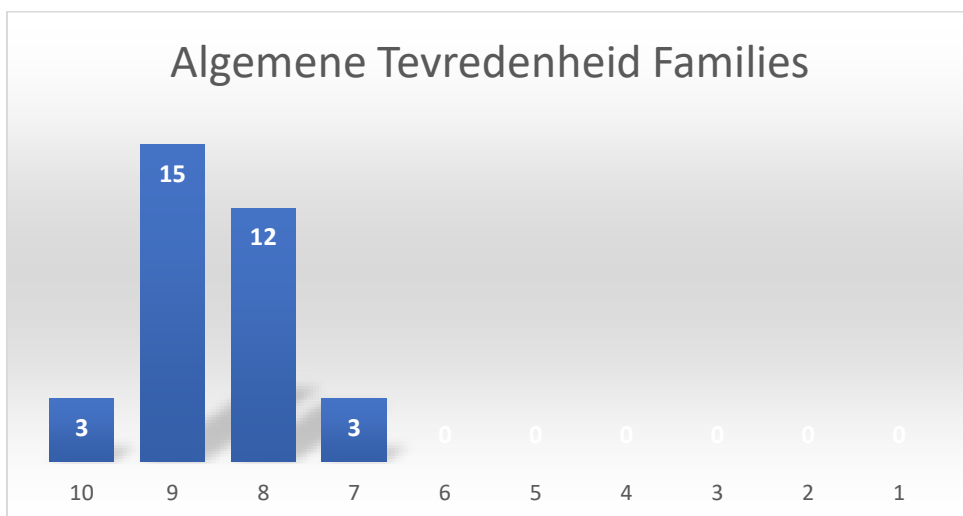
In onze ambulante werking ontving het VIKZ te weinig ingevulde vragenlijsten om een analyse te kunnen doen. In onze residentiële afdeling bereikten we 34 families in de meetperiode van 2 maanden. Dit aantal is zeker voldoende ten opzichte van de beperkte turn-over die er in die periode was. Eén vragenlijst was onvoldoende ingevuld om bruikbaar te zijn om mee op te nemen in de analyse

Meer dan de helft van de respondenten (65,7%) bevond zich in de leeftijdscategorie 55jaar tot 74jaar. De overige familieleden waren jonger. Het waren vooral vrouwen die deelnamen aan de bevraging (71%) en meestal ging het om een ouder (of stief- of pleegouder) (79%).

Algemeen Resultaat

De vragenlijst werd afgesloten met de vraag: “Hoe tevreden bent u met de zorg- en dienstverlening van deze zorgorganisatie. Geef een cijfer van 0 (heel slecht) tot 10 (uitstekend).”

De grafiek spreekt voor zich: 30 van de 33 familieleden duidde een 10, 9 of 8 aan.



Over welke aspecten zijn de families tevreden?

Algemeen kunnen we besluiten dat familieleden tevreden zijn over de bejegening van het team naar hen (iedereen is tevreden tot zeer tevreden), de informatieverstopping, transparantie en aanspreekbaarheid. Concreet betekent dit dat we er goed in slagen om de pijlers van het familiebeleid uit te voeren. Ook over de behandeling zelf en de deskundigheid van de medewerkers is er een algemene tevredenheid.

Aandachtspunten voor de toekomst

Klachtenregeling

Bij de vraag hoe tevreden men was over de informatie met betrekking tot de klachtenregeling, duiden 18 deelnemers “niet van toepassing” aan en twee familieleden vulden de vraag niet in. Eén iemand was niet tevreden en 12 familieleden waren heel tevreden tot tevreden.

Hoe moeten we interpreteren dat 18 deelnemers aangeduid hebben: “niet van toepassing”. Hebben ze dat aangeduid omdat ze geen klachten hebben? Of is het omdat ze niet effectief niet op de hoogte waren? We kunnen er alvast aandacht voor hebben de familieleden te informeren bij een begin van de opname over waar ze terecht kunnen als ze klachten hebben en ook verwijzen naar de vermelding op onze website (<https://despiegel.org/info/vragen-klachten>).

Informatie over wat te doen als je cliënt in crisis gaat

Er duiden 17 familieleden aan dat ze hier tevreden tot heel tevreden over waren. Daarnaast vonden 12 familieleden dat deze vraag niet van toepassing was. Een mogelijke reden is dat voor deze mensen de crisis “aangepakt” werd door de opname. Toch waren er ook 4 familieleden hier ontevreden over. Gezien de mogelijke impact van een crisis op een familie, willen we ernaar streven dat elk betrokken familielid op de hoogte is.