Arkin ouderen

NAASTBETROKKENBELEID ARKIN OUDEREN

Informatie voor cliënten en naasten

Dit is wat u van ons kunt verwachten als naaste

Als iemand in uw directe omgeving psychiatrische problemen heeft, kan dat ook voor uzelf ingrijpende gevolgen hebben.

U heeft misschien vragen of u voelt zich onzeker over hoe u het beste met diegene en zijn of haar aandoening kunt omgaan. Misschien spelen er schuld- of schaamtegevoelens. Of valt het u zwaar om voor diegene te zorgen.

Arkin Ouderen vindt een goede samenwerking tussen cliënt, naaste(n)* en hulpverlener heel belangrijk. Het betrekken van u als naaste bij de behandeling is bij Arkin Ouderen opgenomen in de zorgprogramma's/ behandelrichtlijnen. Hoe wij u verder willen betrekken en waar wij u nog meer in kunnen ondersteunen leest u in deze folder.

**onder naaste(n) verstaan wij partners, kinderen, ouders en andere direct betrokkenen zoals buren, vrienden en vrijwilligers.*

Ons uitgangspunt: samenwerking

Ons uitgangspunt is dat de cliënt, naaste en behandelaar een team vormen om de behandeling zo goed mogelijk in te richten en te laten verlopen. Omdat u de client van dichtbij kent, is uw kennis en ervaring met de client van groot belang. We kunnen gezamenlijk bepalen wat wel en wat niet werkt. Het is ook belangrijk dat door samenwerking de relatie tussen u en uw naaste goed blijft.

Als de cliënt niet wil dat u als naaste betrokken wordt
Als de cliënt akkoord gaat kunt u altijd bij de behandeling worden betrokken. Maar wat als de cliënt dat niet wil? Dan kan de behandelaar wel algemene informatie over de afdeling, behandelmogelijkheden en verschillende ziektebeelden geven. Ook kunt u in contact treden met de behandelaren en om een luisterend oor vragen. U kunt ook vragen om een gesprek met een ander lid van het behandelteam of de naastbetrokkeneconsulent. De behandelaar zal er in de meeste gevallen bij de cliënt op aandringen naasten te betrekken en de cliënt te overtuigen van het nut van samenwerking. Daar is soms tijd voor nodig.

Privacy en autonomie volgens de wet
De privacy en de autonomie van een cliënt staan voor de wet centraal in de behandeling, dus ook zijn/haar wens wie te betrekken bij de behandeling en wie niet. Maar soms kan er geen gehoor worden gegeven aan de wens van de cliënt om u niet te betrekken.
Bijvoorbeeld als er sprake is van een crisis. Ook dit is wettelijk geregeld en heet dan 'goed hulpverlenerschap'.

Gedwongen opname
Moet uw naaste gedwongen worden opgenomen? Dan wordt u tijdens de opname sowieso betrokken bij de behandeling en vindt er regelmatig overleg plaats met u over het verdere beloop van de opname en ontslag. Als de client na een opname weer naar huis mag, dan informeren wij u tijdig. U kunt zich dan hierop samen met ons voorbereiden.

Betrokkenheid bij behandelproces

Intake: vanaf het moment van de eerste afspraak vinden wij het prettig als u als naaste betrokken wordt en bij de intake aanwezig bent. Tijdens dit gesprek maken we kennis met elkaar en maken we afspraken wat u rol als naaste kan zijn en de mate van uw betrokkenheid.

Behandeling: bij een behandeling hoort een behandelplan. Hierin zijn de wensen van de cliënt en doelen van de behandeling opgeschreven.
Ook staat beschreven hoe de client en de behandelaar deze doelen willen bereiken en wat de rol van u als naaste kan zijn en kunt u uw inzichten en behoeften (aan bijvoorbeeld ondersteuning) delen.

Signaleringsplan: het signaleringsplan is een hulpmiddel om dreigende terugval of een crisissituatie te herkennen en te voorkomen. Het bevat een beschrijving van vroege voortekenen, die als waarschuwingssignaal opgevat kunnen worden en een beschrijving van maatregelen die de cliënt, naasten of hulpverleners kunnen nemen wanneer terugval dreigt of wanneer een crisis actueel is.

Ondersteuning binnen Arkin

Hoe blijft u zelf overeind en houdt u de nodige ruimte voor plezierige zaken naast de zorg voor uw naaste?
We bieden u de volgende mogelijkheden tot steun en hulp:

De afdeling **Preventie van Arkin** biedt een compleet aanbod voor naasten, van advies, informatie, cursussen tot gespreksgroepen voor familie en vrienden. https://arkin.nl/preventie/familie-en-naastbetrokkenen/
Maandag t/m vrijdag van 09.00 - 17.00 uur
T 020 - 590 1330 - preventie@arkin.nl

De geestelijke verzorgers van Arkin bieden op een persoonlijke manier ruimte voor levens- en geloofsvragen. Als naastbetrokkene van iemand met een psychiatrisch of verslavingsprobleem kunt u ook een beroep doen op en steun vragen bij de geestelijk verzorgers.
Contactpersoon: **Selma de Vries - T 020 - 590 54 28**.

Op **MijniHelp.nl** vindt u tips, meer informatie over psychische klachten, hoe de psychische hulpverlening werkt en online zelfhulpprogramma's voor familieleden en naasten.

Naastbetrokkenenraad
Deze raad behartigt de belangen van de naastbetrokkenen van cliënten van Arkin. De raad bestaat uit ervaringsdeskundige, naastbetrokkenen en wordt begeleid door een ondersteuner/adviseur.

Bereikbaar: elke donderdagmiddag van 12.00 - 13.30 uur.
T 020 - 5904095 - E naastbetrokkenenraad@arkin.nl

Voor meer informatie over ondersteuning binnen Arkin:
https://arkin.nl/naasten/

Stedelijke en landelijke ondersteuning

Crisiscontact
Binnen kantoortijd: neem bij crisis contact op met het team
waar uw naaste in behandeling is via de receptie: T 020 - 590 46 66.
Buiten kantoortijd: Neem bij crisis contact op met de meldkamer
van de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam: T 020 - 523 54 33

MantelzorgNL
Een landelijke vereniging die opkomt voor iedereen
die zorgt voor een familielid, vriend of buur
Sparrenheuvel 38 - gebouw C - 3708 JE Zeist
T 030 - 659 22 22 - www.mantelzorg.nl

Alzheimer Café
Een Alzheimer Café, Trefpunt of Theehuis is een plek om lotgenoten te ontmoeten. Tijdens de informele bijeenkomsten krijgt u informatie over dementie en kunt u ideeën en ervaringen uitwisselen.
De Alzheimer cafés zijn een onderdeel van St. Alzheimer Nederland.
T 033 - 303 25 02 - E info@alzheimer-nederland.nl
www.alzheimer-nederland.nl

Stichting Labyrint/in Perspektief
Voor familieleden en naastbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen met mogelijkheden voor lotgenotencontact.
Telefonische hulplijn: 0900 - 254 66 74
E info@labyrinth-in-perspektief.nl - www.labyrinth-in-perspektief.nl

Problemen of knelpunten

Het kan gebeuren dat de behandeling anders loopt dan u verwacht of dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij met u of de cliënt omgaan. Wij vragen u dat aan ons te vertellen zodat wij er alles aan kunnen doen om de situatie te verbeteren.

Er zijn diverse stappen die u kunt ondernemen wanneer u als naaste ontevreden bent over de behandeling van een cliënt. Meestal is het daarbij aan te bevelen onderstaande volgorde globaal aan te houden.

- Bespreek uw zorgen en vragen zoveel mogelijk met degene die in behandeling is, overleg over te nemen stappen.
- Vraag een gesprek aan met de behandelaar. Het kan helpen zo'n gesprek samen voor te bereiden. Schrijf eventueel van tevoren voor uzelf op wat u wilt bespreken. Vaak werkt het beter te benoemen wat u wilt bereiken en welke ondersteuning u daarbij wilt, dan alleen te zeggen wat u niet goed vindt gaan.
- Levert een gesprek met de behandelaar niet voldoende op, dan kunt u een gesprek met de leidinggevende van de behandelaar aanvragen.
- Wanneer u niet tevreden bent over het resultaat van deze gesprekken, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke familievertrouwenspersoon. Deze kan de zaak onderzoeken, u ondersteunen en eventueel bemiddelen.

Familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon (FVP) biedt ondersteuning in het kader van de Wet verplichte ggz. Een FVP ondersteunt naasten van mensen:

- die verplichte zorg ontvangen met een zorgmachtiging of crisismaatregel
- voor wie een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid
- die op vrijwillige basis zijn opgenomen op een afdeling waar ook
- verplichte zorg wordt gegeven.

De FVP biedt deze naasten:

- Informatie
- Advies
- Ondersteuning
- Bemiddeling
- Bijstand bij een klachtenprocedure

De familievertrouwenspersoon is Olga Khaiboulov. Zij is onafhankelijk en aangesloten bij de de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen.
De contactgegevens zijn:
E o.khaiboulov@familievertrouwenspersonen.nl
T 06 110 531 78 - www.lsfvp.nl
Alle werkdagen behalve woensdag.

Klachtenfunctionaris

Mocht u er met de hulpverlener of familievertrouwenspersoon niet uitkomen en blijft uw klacht of knelpunt onopgelost? Dan heeft u het recht een klacht in te dienen. De procedure en regels daarvoor heeft Arkin vastgelegd in het klachtreglement voor familie en naastbetrokkenen. Dit geeft naastbetrokkenen de formele mogelijkheid om te klagen bij de instelling zelf of om een klacht in te dienen bij een (onafhankelijke) klachtencommissie.

Klachtenfunctionaris

Maandag t/m vrijdag van 09.00 - 14:00 uur
T 088 - 505 12 05 - klachtenfunctionaris@arkin.nl

Elke klacht wordt door Arkin Ouderen opgevat als een advies om de zorg voor u, uw naaste en andere cliënten verder te optimaliseren. Blijf dus niet rondlopen met ontevredenheid, laat het ons weten!

Contactgegevens

Voor alle vragen kunt u tijdens werkdagen contact opnemen met:

Arkin Ouderen – Behandelcentrum
Nieuwe Kerkstraat 156 - 1018 VM Amsterdam.
T 020 - 590 46 66
(er zijn ook poli spreekuren in Amsterdam Oost/Zuidoost en Noord)

Arkin Ouderen Kliniek
Laan van de Helende Meesters 2 - 1186 AM Amstelveen
T 020 - 590 52 00

Betekenis van ons logo

De mens figuurtjes in het beeldmerk van Arkin Ouderen symboliseren samenwerking. Want bij Arkin Ouderen draait alles om samenwerken. Samenwerking tussen cliënt, behandelaar en naastbetrokkene. Eigenlijk iedere vorm van samenwerking, in de volle breedte. Dus ook samenwerking met huisartsen, andere hulpverleners en instanties. Samenwerking ten dienste van de cliënt die een betekenisvol leven verdient.

Arkin Ouderen heeft algemene leveringsvoorwaarden en een klachtenregeling.
Meer informatie vindt u op ***www.arkinouderen.nl***

Onderdeel van Arkin

v07/07/22