

Arkin ouderen kliniek

Informatie voor de naasten

Arkin Ouderen biedt kortdurende hulp aan ouderen met psychische problemen. In een veilige omgeving met een duidelijke dagstructuur helpen wij de cliënt weer een zo zelfstandig mogelijk leven op te bouwen. Opname in een kliniek is ingrijpend, voor de cliënt en voor de naasten. In deze flyer leest u praktische informatie, wat uw rol als naaste is bij de behandeling, en waar u terecht kunt voor hulp en ondersteuning.

Handige informatie

Bezoektijden

Dagelijks	16.00 – 20.30 uur
Weekenden/feestdagen	10.30 – 20.30 uur

Maximaal drie personen tegelijk op bezoek. Wij vragen bezoekers de huisregels van de kliniek te respecteren. Tijdens maaltijden (12.30 – 13.15 uur en 17.30 – 18.15 uur) verzoeken wij u buiten de kliniek of in de kamer van uw naaste te wachten.

Bezoek buiten de reguliere bezoektijden is in sommige gevallen mogelijk na overleg met het verpleegkundig team.

Opname

De opname van uw naaste begint met een gesprek met de arts en een verpleegkundige. We bespreken hierin het doel en de wederzijdse verwachtingen van de opname. Op basis van de opname-indicatie plannen we een streefdatum voor het ontslag. Uw naaste krijgt een vast behandelteam en een vaste verpleegkundige die persoonlijk begeleider is. De persoonlijk begeleider is uw vaste aanspreekpunt tijdens de behandeling. Het is daarom wenselijk dat elke cliënt een eerste contactpersoon heeft. De eerste contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger is het eerste aanspreekpunt voor het behandelteam.



Samenwerking cliënt, naaste en hulpverlener

Een goede samenwerking tussen cliënt, naaste en hulpverlener is belangrijk. Uw betrokkenheid helpt het behandelproces en helpt bij het bepalen van wat wel en niet werkt. Bij Arkin Ouderen wordt gewerkt vanuit een herstelvisie om het verblijf zo kort mogelijk te maken.

Betrokkenheid bij het behandelproces

- **Intake:** bij de eerste afspraak is het fijn als u als naaste aanwezig bent. We bespreken uw rol en betrokkenheid.
- **Behandeling:** bij een behandeling hoort een behandelplan. Hierin staan de wensen van de cliënt en de doelen van de behandeling. Ook staat erin hoe de cliënt en de behandelaar die doelen willen bereiken en wat uw rol als naaste kan zijn. U kunt hierbij uw inzichten en wensen delen, bijvoorbeeld over ondersteuning.
- **Ontslagfase:** loopt de behandeling naar het einde, dan stemmen we de nazorg af. Dat doen we samen met Ambulant Arkin Ouderen en in overleg met u en de cliënt. Denk aan: een deeltijdbehandeling of ambulante begeleiding starten of voortzetten, samenwerken met thuiszorgorganisaties en een signaleringsplan opstellen.

Als de cliënt u niet wil betrekken

De behandelaar mag dan alleen algemene informatie geven over de afdeling, de behandel mogelijkheden en verschillende ziektebeelden. U kunt contact opnemen met het behandelteam of een naastenconsulent en om een luisterend oor vragen. Soms kost het tijd om de cliënt te overtuigen van het nut van samenwerking.

Gedwongen opname

Bij een gedwongen opname betrekken we u bij de behandeling en houden we u op de hoogte van het verdere verloop. Mag de cliënt na een opname weer naar huis? Dan informeren wij u op tijd. We bereiden de terugkeer naar huis samen voor.

Wat heeft uw naaste nodig in de kliniek?

- Geldig legitimatiebewijs
- Medicatieoverzicht
- Medicijnen voor maximaal drie dagen
- Dieetvoorschriften
- Kleding en toiletartikelen

Neem waardevolle spullen liever niet mee. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging.

Kosten vervoer

Kosten voor medische bezoeken buiten de kliniek worden niet door ons vergoed, behalve als het noodzakelijk is voor de behandeling (bijvoorbeeld aanvullende onderzoeken). Als er begeleiding nodig is, verwachten wij dat een naaste dit verzorgt.

Overbrugging

Kan uw naaste niet terug naar de oude woonomgeving? Dan zoeken we samen naar een andere woonplek. Is daar nog geen plek vrij? Dan kan die tijd niet in onze kliniek worden overbrugd. Het overbruggen gebeurt dan thuis of op een andere plek.

Informatieverstrekking

Medewerkers geven informatie over de cliënt alleen aan de eerste contactpersoon of de wettelijk vertegenwoordiger.

Wasgoed

Wij gaan ervan uit dat een naaste de kleding van de cliënt wast. Alleen bij uitzondering kan de kleding in de kliniek gewassen worden.

Rookbeleid

De Arkin-locatie aan de Laan van de Helende Meesters is rookvrij. Dit betekent dat er niet gerookt mag worden op het terrein. Wilt u weten hoe het behandelteam uw naaste hierbij kan ondersteunen? Bespreek dit met het team.

Ondersteuning voor naasten

Arkin Preventie biedt advies, informatie, cursussen en gespreksgroepen voor cliënten en naasten.

Maandag t/m vrijdag, 09.00 - 17.00 uur

T 020 - 590 1330

E preventie@arkin.nl

Zie ook: www.arkin.nl/preventie/familie-en-naasten



Mentaalbalans.nl biedt tips, informatie over psychische klachten en online zelfhulpprogramma's voor cliënten en naasten.

De geestelijk verzorgers van Arkin bieden op een persoonlijke manier ruimte voor levens- en geloofsvragen. Bent u naaste van iemand met een psychiatrisch of verslavingsprobleem? Dan kunt u ook bij hen terecht voor steun.

T 020 - 590 5428

Zie ook: www.rustpunt.arkin.nl

Naastenraad

Deze raad behartigt de collectieve belangen van naasten van cliënten binnen Arkin.

T 020 - 590 4095 (spreek een bericht in)

E naastenraad@arkin.nl

Zie ook: www.arkin.nl/naasten/naastenraad

Stedelijke en landelijke ondersteuning

MantelzorgNL

Landelijke vereniging die opkomt voor iedereen die zorgt voor een naaste.

T 030 - 659 2222

E info@mantelzorg.nl

Zie ook: www.mantelzorg.nl

Mantelzorglijn

Heeft u een vraag over mantelzorg of heeft u juridisch advies nodig?

Stel deze aan de Mantelzorglijn.

T 030 - 760 6055

WhatsApp: 06 - 27 23 68 54

E mantelzorglijn@mantelzorg.nl

Alzheimer Café

Het Alzheimer Café is een maandelijkse samenkomst voor iedereen met een vorm van dementie en hun naasten.

T 033 - 303 2502

DementieLijn: 0800 - 5088

E info@alzheimer-nederland.nl

Zie ook: www.alzheimer-nederland.nl

Mind Naasten Centraal

Naasten Centraal ondersteunt familie en naasten van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

T 033 - 303 2355

E info@naastencentraal.nl

Zie ook: www.naastencentraal.nl

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

Uw mening telt

Na afloop van de behandeling van uw naaste vragen wij u mee te doen aan een anoniem onderzoek naar de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening. Een medewerker van de kliniek neemt hiervoor contact met u op.

Problemen of knelpunten

Het kan gebeuren dat de behandeling anders loopt dan u verwacht, of dat u niet tevreden bent over hoe wij met u of de cliënt omgaan.

1. Vertel het ons, zodat wij er alles aan kunnen doen om de situatie te verbeteren.
2. Bespreek uw zorgen en vragen zo veel mogelijk met degene die in behandeling is en overleg over de stappen.
3. Vraag een gesprek aan met de behandelaar. Het kan helpen om zo'n gesprek samen voor te bereiden.
4. Levert een gesprek met de behandelaar niet genoeg op? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de behandelaar.
5. Bent u niet tevreden over het resultaat van deze gesprekken? Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke familievertrouwenspersoon. Deze kan de zaak onderzoeken, u ondersteunen en eventueel bemiddelen.

Familievertrouwenspersoon

De familievertrouwenspersoon is Catrïen van der Bijl. Als familievertrouwenspersoon van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen is zij aangesloten bij Arkin. Alle vragen aan haar worden discreet en vertrouwelijk afgehandeld.

Meer informatie staat op de website van de familievertrouwenspersonen.

T 06 - 44 20 96 44

E c.vanderbijl@familievertrouwenspersonen.nl

Klachten

Komt u er met de hulpverlener of de familievertrouwenspersoon niet uit en blijft uw klacht of knelpunt onopgelost? Dan hebt u het recht een klacht in te dienen. Kijk op www.arkin.nl/klachtbehandeling voor de procedure en het klachtenbeleid.

Klachtenfunctionaris

Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag
van 10.00 - 16.00 uur

T 088 - 505 1205

E klachtenfunctionaris@arkin.nl

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

Bereikbaarheid

Arkin Ouderen is goed bereikbaar met het openbaar vervoer, met de metro en de bus. Kijk voor de meest actuele reisinformatie op 9292.nl. Op ons parkeerterrein zijn enkele plekken voor bezoekers. Zijn deze bezet, dan kunt u (betaald) parkeren op het terrein van het Ziekenhuis Amstelland, naast de kliniek of op de carpoolplekken.

Contact

Arkin Ouderen Kliniek
Laan van de Helende Meesters 2
1186 AM Amstelveen

Telefoon algemeen 020 - 590 5200

Telefoon open kliniek 020 - 590 5255

Telefoon gesloten kliniek 020 - 590 5285