

# ARKIN OUDEREN KLINIEK

## Informatie voor 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, zowel voor de cliënt als voor de naasten. In deze flyer vindt u praktische informatie, het belang van uw rol als naaste 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 verpleegkundige team.

### Opname

De opname van uw naasten begint met een gesprek met de arts en een verpleegkundige. We bespreken hierin het doel en de wederzijdse verwachtingen van de opname. Aan de hand van de opname indicatie zal er een streef ontslagdatum worden gepland. Uw naasten krijgt een vast behandelteam een vaste verpleegkundige die persoonlijk begeleider is. De persoonlijk begeleider zal uw vaste aanspreekpunt zijn 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.

### Wat heeft uw naaste nodig in de kliniek?

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

Waardevolle spullen liever niet meenemen; 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 dan verwachten wij dat een naaste dit verzorgt.

### Overbrugging

Als terugkeer naar de oude woonomgeving niet mogelijk is dan wordt samen naar een andere woonvoorziening gezocht. Is daar niet direct plek, dan is overbrugging in afwachting van een plek niet mogelijk in onze kliniek. Hierdoor kan het gebeuren dat de overbrugging thuis of in een andere voorziening plaatsvindt.

### Wasgoed

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

### Informatieverstrekking

Medewerkers verstrekken informatie over de cliënt alleen aan de eerste contactpersoon of wettelijke vertegenwoordiger.

### 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



## Bereikbaarheid

Arkin Ouderen is goed bereikbaar met het openbaar vervoer, zowel per metro als per bus. Kijk voor de meest actuele reisinformatie op [ov9292.nl](http://ov9292.nl). Op ons parkeerterrein zijn enkele plekken voor bezoekers beschikbaar. Zijn deze bezet dan kunt u (betaald) parkeren op het terrein van het Ziekenhuis Amstelland, naast de kliniek of op de carpoolplekken.

## 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.

1. Wij vragen u dat aan ons te vertellen zodat wij er alles aan kunnen doen om de situatie te verbeteren.
2. Bespreek uw zorgen en vragen zoveel mogelijk met degene die in behandeling is, overleg over te nemen stappen.
3. Vraag een gesprek aan met de behandelaar. Het kan helpen zo'n gesprek samen voor te bereiden.
4. Levert een gesprek met de behandelaar niet voldoende op, dan kunt u een gesprek met de leidinggevende van de behandelaar aanvragen.
5. 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 is Kathelijne Groffen. Als familievertrouwenspersoon van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen is zij aangesloten bij Arkin. Alle vragen aan haar worden discreet en in vertrouwelijkheid afgehandeld.

T 06 – 11 261 938

E [k.groffen@familievertrouwenspersonen.nl](mailto:k.groffen@familievertrouwenspersonen.nl)

## Klachten

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.

Kijk op [www.arkin.nl/klachtbehandeling](http://www.arkin.nl/klachtbehandeling) voor de procedure en het klachtenbeleid.

## Klachtenfunctionaris

maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag  
van 10:00 tot 16:00 uur

T 088 – 505 1205

E [klachtenfunctionaris@arkin.nl](mailto:klachtenfunctionaris@arkin.nl)

## Samenwerking cliënt, naaste en hulpverlener

Een goede samenwerking tussen cliënt, naaste en hulpverlener is essentieel. Uw betrokkenheid is belangrijk voor 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 behandelproces

*Intake:* bij de eerste afspraak is het wenselijk dat u als naaste aanwezig bent. We bespreken uw rol en 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 cliënt 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.

*Ontslagfase:* Wanneer het einde van de behandeling in zicht is zal in samenspraak met Ambulant Arkin Ouderen en in overleg met u en de cliënt de nazorg worden afgestemd. Hierbij valt te denken aan; voortzetten of opstarten van deeltijd behandeling en/of ambulante begeleiding, samenwerking met thuiszorg organisaties en het opstellen van een signaleringsplan.

## Als de cliënt u niet wil betrekken

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

### **Gedwongen opname**

Bij gedwongen opname wordt u betrokken bij de behandeling en geïnformeerd over het verdere verloop. Als de cliënt na een opname weer naar huis mag, dan informeren wij u tijdig. Wij bereiden samen de terugkeer naar huis voor.

### **Uw mening telt**

Na afloop van uw behandeling 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.

## **Ondersteuning voor naaste**

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

[www.arkin.nl/preventie/familie-en-naasten](http://www.arkin.nl/preventie/familie-en-naasten)

Maandag t/m vrijdag, 09.00-17.00 uur

T 020 – 590 1330

E [preventie@arkin.nl](mailto:preventie@arkin.nl)

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

**De geestelijke verzorgers** van Arkin bieden op een persoonlijke manier ruimte voor levens- en geloofsvragen. Als naaste van iemand met een psychiatrisch of verslavingsprobleem kunt u ook een beroep doen op en steun vragen bij de geestelijk verzorgers.

T 020 – 590 5428

Zie ook: [www.rustpunt.arkin.nl](http://www.rustpunt.arkin.nl)

### **Naastenraad**

Deze raad behartigt de belangen van de naaste van cliënten van Arkin. Bereikbaar: elke donderdagmiddag van 12.00 - 13.30 uur

T 020 – 590 4095

E [naasten@arkin.nl](mailto:naasten@arkin.nl)

Voor meer informatie over ondersteuning binnen Arkin [www.arkin.nl/naasten](http://www.arkin.nl/naasten)

### **Direct hulp bij een crisis**

Voor de regio Amsterdam en Amstelland

- Binnen kantoor tijden: Neem dan direct contact op met de eigen behandelaar.
- Buiten kantoor tijden:  
Spoedeisende Psychiatrie  
Amsterdam: 020 – 523 5433

## **Stedelijke en landelijke ondersteuning**

### **MantelzorgNL**

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

T 030 – 659 2222

E [info@mantelzorg.nl](mailto:info@mantelzorg.nl)

[www.mantelzorg.nl](http://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](mailto:mantelzorglijn@mantelzorg.nl)

### **Alzheimer Café**

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

DementieLijn: 0800 – 5088

T 033 – 303 2502

E [info@alzheimer-nederland.nl](mailto:info@alzheimer-nederland.nl)

[www.alzheimer-nederland.nl](http://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](mailto:info@naastencentraal.nl)

[www.naastencentraal.nl](http://www.naastencentraal.nl)

