

Wegwijzer voor naastbetrokkenen

Informatie voor cliënten, familie
en naastbetrokkenen



onderdelen van Arkin

1. Inleiding

Als uw familielid of naaste psychische problemen en/of verslavingsproblemen heeft, kan dat ook voor uzelf ingrijpende gevolgen hebben.

U zult soms vragen hebben en zich misschien onzeker voelen over hoe u met uw naaste en zijn aandoening kunt omgaan. Misschien hebt u last van schuld- of schaamtegevoelens.

Daar komt bij dat mensen met ernstige psychische en/ of verslavingsproblemen tegenwoordig zelden langdurig worden opgenomen. Zij worden langer thuis behandeld. Daarmee wordt een extra groot beroep gedaan op de directe omgeving van de cliënt.

PuntP, Jellinek en Novarum, onderdelen van Arkin, werken klantgericht en streven naar een goede samenwerking tussen cliënt, naastbetrokkenen* en hulpverleners.

In deze gewijzer kunt u lezen wat u als naastbetrokkene van ons kunt verwachten, welke informatie er is en welke ondersteuningsmogelijkheden wij bieden. Ook vindt u in deze brochure informatie over de mogelijkheden die er zijn als er knelpunten ontstaan in de samenwerking tussen u en de behandelaar.

* Onder naastbetrokkenen worden verstaan: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen.

2. Samenwerking - het contact tussen u, de cliënt en de hulpverleners

Ons uitgangspunt is dat wij elkaar nodig hebben. Omdat u de cliënt kent, zijn uw ervaringen van groot belang. Het is ook belangrijk dat de relatie tussen u en uw naaste goed blijft of weer goed wordt. In het laatste geval onderzoeken wij samen met u in hoeverre herstel van de relatie wenselijk en mogelijk is. Wij streven ernaar u, waar mogelijk, te betrekken bij de behandeling en u op de hoogte te houden. Hierin speelt de wens van uw naaste een belangrijke rol.

3. Goede afspraken

Als uw naaste bij ons behandeld wordt, maken wij een behandelplan. Dit evalueren wij regelmatig. Bij het opstellen en evalueren van het behandelplan willen wij u graag betrekken. Zo ook bij het ontwikkelen van een signaleringsplan (= een hulpmiddel om cliënten te ondersteunen bij terugval). U speelt namelijk een belangrijke rol in het herkennen van terugval van uw naaste. Ook in crisissituaties willen we zoveel mogelijk gebruikmaken van de informatie en hulp die u kunt bieden. U kunt hulp bieden bij het maken en uitvoeren van een crisisplan. Hierin beschrijven we op welke manier we met een crisis omgaan en wie wat doet.

Daarvoor dienen wel in samenspraak met de cliënt en u goede afspraken te worden gemaakt en vastgelegd. Hebt u samen met de cliënt een afspraak met een hulpverlener bijvoorbeeld voor een intake? Laat de afspraken die u samen maakt, vastleggen in het dossier. Bijvoorbeeld uw contactgegevens als is afgesproken dat u gebeld kan worden. Achter in deze folder zit een formulier dat u kunt invullen samen met de cliënt en hulpverlener en dat u zelf kunt bewaren als geheugensteun.

4. Informatie en ondersteuning voor u, naastbetrokkene

Naasten van iemand met psychische klachten en/of verslavingsproblematiek, kampen vaak met twijfels en vragen. Waar begint of eindigt het zorgen? Wanneer, hoe of in hoeverre moet u rekening houden met de psychiatrische problemen? Waar kunt u terecht met uw eigen gevoelens? Loopt u ook tegen dergelijke vragen en twijfels aan, dan kunnen wij u op verschillende manieren ondersteunen.

4.1 Heeft u vragen over de behandeling in het algemeen of over specifieke behandelvormen?

Op onze websites staat informatie over behandelvormen en in deze folder staan websites genoemd over specifieke psychische problemen.

4.2 Heeft u vragen over de behandeling van uw naaste, heeft u een opmerking of wilt u overleggen over de gemaakte afspraken?

Ga hiermee naar de behandelaar of de contactpersoon die bij het eerste gesprek is toegewezen aan uw naaste. U kunt vragen stellen en/of een persoonlijk advies krijgen.

4.3 Heeft u behoefte aan ondersteuning voor uzelf?

Bij de afdeling Preventie kunt u terecht voor cursussen die het volgende bieden:

- vergroten van uw kennis over psychische problemen en stoornissen en behandel mogelijkheden;
- lotgenotencontact;
- leren van vaardigheden om beter met uw naaste om te gaan en goed voor uzelf te zorgen.

Voor cursussen kunt u zich aanmelden via het formulier op internet: www.puntp.nl/preventie/familie Voor advies: bel of mail met PuntP, afdeling Preventie, tel. (020) 590 1330 en e-mail: cursus@puntp.nl

U kunt ook onze brochure 'Hoe gaat het met ú' downloaden. Deze brochure geeft praktische informatie en tips voor familieleden en vrienden van mensen met psychische problemen.

5. Acute hulp bij Crisis

Als u als naastbetrokkene geconfronteerd wordt met een acute crisis van uw naaste kunt u binnen kantooruren contact opnemen met de behandelaar of het behandelteam van uw naaste.

Buiten kantoor tijden kunt u in het geval van een acute crisis contact opnemen met de meldkamer van de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam, 1e Constantijn Huygensstraat 38, tel. 020-5235433

6. Klachtrecht

6.1 Suggesties of knelpunten

Het kan gebeuren dat behandeling anders loopt dan u verwacht of dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij met u of uw naaste omgaan. Wij vragen u dat aan ons te vertellen zodat wij kunnen proberen de situatie te verbeteren. Elke klacht wordt door ons opgevat als een advies om de zorg voor u en onze andere cliënten verder te verbeteren. Blijf niet rondlopen met ontevredenheid, laat het ons weten.

U kunt suggesties, knelpunten of vragen bespreken met de behandelaar of het hoofd van de afdeling. Als u dat lastig vindt, kunt u ook een mail sturen aan Kwaliteit@Jellinek.nl of Kwaliteit@PuntP.nl. Via deze mailbox komt de suggestie of het knelpunt terecht bij de juiste afdeling. Wilt u iets bespreken met de afdeling en vindt u dat moeilijk? U kunt u zich altijd laten bijstaan door de familievertrouwenspersoon. Zie ook de tekst over de familievertrouwenspersoon.

Met uw klacht wordt altijd vertrouwelijk omgegaan. Het indienen van een klacht brengt geen kosten met zich mee.

6.2 Klachten

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

Er zijn diverse wegen:

- a. Als u als naastbetrokkene een klacht heeft over de behandeling van de cliënt, en de cliënt is het met de klacht eens dan kunt u naar de Stedelijke Klachtencommissie voor cliënten. Zie hiervoor de brochure Signalen en klachten. De brochure vindt u op onze websites.

- b. Als u wilt klagen over de behandeling van de cliënt en de cliënt is het NIET eens met de klacht: dan kunt u een gesprek aanvragen bij de familievertouwenspersoon over mogelijke vervolgstappen en de mogelijkheden van het indienen van een klacht.
- c. Ervaart u zelf een nadeel vanwege het gedrag van de hulpverlening, dan kunt u naar de Stedelijke Klachtencommissie voor familie en naastbetrokkenen. Bijvoorbeeld wanneer u zich in uw zorgen over de cliënt niet gehoord voelt door de hulpverlening.

Om u te helpen bij de bovengenoemde keuzen kunt u altijd contact opnemen met de familievertouwenspersoon.

Klachtencommissie familie en naastbetrokkenen

Ambtelijk secretariaat

Mw. I.S. de Leeuw

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

T (020) 7885616

E klachtenciefamilie@ggzingeest.nl

6.3 Werkwijze Klachtencommissie familie en naastbetrokkenen

Als u een klacht wilt indienen bij de Stedelijke Klachtencommissie als het u zelf betreft (zie C hierboven). U legt uw klacht schriftelijk voor. U kunt hierbij hulp vragen aan de familievertouwenspersoon.

De commissie beoordeelt of uw klacht voor behandeling in aanmerking komt door deze te toetsen aan de bepalingen in de wet en aan het reglement van de commissie. Zij zal vervolgens aan de aangeklaagde partij een schriftelijke reactie vragen, die ook aan u wordt toegestuurd.

Daarna volgt een hoorzitting waarin u als klager, en degene tegen wie de klacht is gericht, allebei worden gehoord. U kunt voor de hoorzitting iemand meenemen, bijvoorbeeld de familievertouwenspersoon. Tijdens de zitting kunnen u en de andere partij een toelichting geven. De commissie doet vervolgens een uitspraak. De klacht kan gegrond, ongegrond of deels gegrond verklaard worden. Ook kan de commissie aanbevelingen doen aan de geneesheer-directeur. Deze wordt dan gevraagd te adviseren over de eventueel te nemen maatregelen. Zowel u als degene waarover u geklaagd heeft, ontvangen de uitspraak van de Klachtencommissie op schrift.

6.4 Extern klagen kan ook:

De Inspectie voor de Gezondheidszorg behandelt echter geen individuele klachten, alleen structurele problemen in een organisatie kunnen hier gemeld worden.

Bij het regionaal tuchtcollege kunt u alleen met toestemming van uw naaste over zijn behandeling klagen. De familievertrouwenspersoon kan u hierbij adviseren.

7. Belangrijke contactpersonen en adressen voor naasten

Familievertrouwenspersoon (FVP)

De familievertrouwenspersoon versterkt de positie van de familie en naastbetrokkenen en helpt de samenwerking tussen naastbetrokkenen, cliënten en hulpverleners te verbeteren.

De familievertrouwenspersoon:

- ondersteunt u in gesprekken met hulpverleners of hun leidinggevendend;
- adviseert u als u een klacht heeft;
- biedt een luisterend oor voor uw verhaal.
- geeft antwoord op vragen over psychiatrie, verslaving en behandel mogelijkheden
- signaleert problemen en knelpunten van naastbetrokkenen en brengt die onder de aandacht van PuntP, Jellinek of Novarum.

Uiteraard is uw privacy gewaarborgd. De familievertrouwenspersoon geeft zonder uw toestemming geen informatie door aan cliënt of zijn/haar hulpverlener(s).

Contact:

Kees Kooij, T 06 113 00 762 E kees.kooij@arkin.nl

Olga Gorbatsjewa, T 06 110 53 178 E olga.gorbatsjewa@arkin.nl

Familievertrouwenspersoon, Postbus 75848, HP 1-36, 1070 AV Amsterdam

Landelijke helpdesk Stichting FVP: Landelijke advies- en hulplijn: 0900 333 2222

De Naastbetrokkenenraad

De Naastbetrokkenenraad behartigt de belangen van de naastbetrokkenen van cliënten van PuntP, Jellinek en Novarum. De raad bestaat uit ervaringsdeskundige naastbetrokkenen en wordt begeleid door een ondersteuner/adviseur. De raad is de advies- en gesprekspartner voor beleidsmakers, leidinggevendend en hulpverleners binnen Arkin. De raad levert ervaringsdeskundigheid in verschillende projecten waarbij gewerkt wordt vanuit het perspectief van naastbetrokkenen.

De Naastbetrokkenenraad geeft ook informatie. Dit doet zij onder andere in de nieuwsbrief "De Omgeving". Als u vragen heeft of behoefte heeft aan informatie en/of steun, kunt u contact opnemen met de Naastbetrokkenenraad tijdens hun telefonisch spreekuur, of mailen. De raad organiseert

regelmatig bijeenkomsten en is aanwezig op familieavonden die door sommige afdelingen worden georganiseerd. U kunt de Naastbetrokkenenraad bereiken op donderdagmiddag van 14.00-16.00 uur via nummer (020) 590 40 95. Het e-mailadres is naastbetrokkenenraad@arkin.nl.

Clënten belangen bureau (CBB)

Het cliënten belangen bureau staat voor belangenbehartiging, emancipatie, herstel en ondersteuning voor, door en met cliënten in de GGZ.

T (023) 5187690 - E cbb@clientenggz.nl

Het CBB:

- ondersteunt, informeert en geeft advies vanuit cliëntenperspectief;
- zet ervaringsdeskundigheid in vanuit de ervaringsdeskundigenpool;
- organiseert sociale activiteiten;
- zet inhoudelijk en secretariële ondersteuning in van cliëntenraden.

Stichting Labyrint/In Perspectief

Voor familieleden en naastbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen.

Telefonische hulplijn: 0900 245 6674 of (030) 254 6803

E secretariaat@labyrint-in-perspectief.nl

www.labyrint-in-perspectief.nl

Ypsilon

Vereniging van familieleden van mensen met schizofrenie of een psychose

T (088) 0002120

E ypsilon@ypsilon.org

www.ypsilon.org

VMDB

Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen

Lotgenotenlijn: T 0900 5123 456

T (030) 280 3030

E vmdb@nsmd.nl

www.vmdb.nl

Angst, Dwang en Fobie stichting

T 0900 200 8711

E info@adfstichting.nl

www.adfstichting.nl

Informatiepunt dwang in de zorg

www.dwangindezorg.nl

Bijlage

Formulier Contactgegevens en afspraken voor Naasten

Familie en/of naastbetrokkenen van de cliënt hebben recht op informatie en overleg met de zorgverlener over de zorg aan de cliënt, tenzij de cliënt hiervoor desgevraagd geen toestemming geeft.

Arkin heeft een regeling over de omgang met naastbetrokkenen. De belangrijkste punten hieruit zijn verwerkt in bijgaande folder. Naasten hebben altijd recht op informatie. Daarnaast raden wij u aan de afspraken die zijn gemaakt vast te laten leggen in het dossier van de cliënt.

U kunt dit formulier gebruiken om afspraken vast te leggen
Belangrijkste afspraken die we gemaakt hebben:

Naam van de persoon met wie u gesproken heeft

tel. nr: _____

e-mailadres _____

Is dit ook de contactpersoon voor u en uw naaste? Ja/nee

Zo nee, dan ook de naam van de contactpersoon _____

tel. nr: _____

e-mailadres _____

Maart 2013