



mentrum

Naast- betrokkenen

INFORMATIE VOOR NAASTBETROKKENEN
VAN CLIËNTEN

Onderdeel van Arkin

Informatie voor naastbetrokkenen van cliënten

1. Inleiding Als uw familielid of naaste psychiatrische en/of verslavingsproblemen heeft, kan dat ook voor uzelf ingrijpende gevolgen hebben. U zult soms vragen hebben en zich wellicht onzeker voelen over hoe u met uw naaste en zijn aandoening kunt omgaan. Misschien hebt u last van schuld- of schaamtegevoelens. Of vindt u het zwaar om voor uw familielid te zorgen.

Mentrum vindt een goede samenwerking tussen cliënt, naastbetrokkenen* en hulpverlening heel belangrijk. Een duidelijke plek en rol voor de naastbetrokkenen in de behandeling van cliënten heeft veel meerwaarde. Daarom heeft Mentrum een richtlijn Naastbetrokkenen opgesteld. Daarin staat hoe wij u betrekken bij de behandeling en hoe wij u ondersteunen bij de zorg voor uw naaste. In deze folder kunt u lezen wat ons naastbetrokkenenbeleid inhoudt en wat u van ons kunt verwachten. En ook wat u kunt doen als er knelpunten ontstaan in de samenwerking tussen u en de behandelaar.

* Onder naastbetrokkenen verstaan wij: ouders, partners, kinderen en andere direct betrokkenen zoals vrienden, vrijwilligers en burens.



2. Samenwerking 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 en uw naaste 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.

Als uw naaste bij ons in behandeling is, 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 eventueel signaleringsplan*. U speelt namelijk een belangrijke rol in het herkennen van terugval van uw naaste. Ook in crisissituaties willen we zo veel mogelijk gebruikmaken van de informatie en hulpmogelijkheden die u kunt bieden. U kunt hulp bieden bij het maken en uitvoeren van een crisisplan. Hierin beschrijven wij op welke manier we met een crisis omgaan en wie wat doet.

Op deze manier willen wij zorgen voor een stabiele situatie voor u en uw naaste en de behandeling zo goed mogelijk laten verlopen.

Als uw naaste na een opname weer naar huis mag, dan informeren wij u tijdig. U kunt zich dan hierop samen met ons en uw naaste voorbereiden.

* Een signaleringsplan is een hulpmiddel om een dreigende terugval te herkennen en te voorkomen.

3. Ondersteuning De naastbetrokkenen van een persoon met psychiatrische 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.

Heeft u vragen? U kunt dan terecht bij:

- **Een van de contactpersonen op de afdeling van uw naaste** U kunt vragen stellen, een persoonlijk advies en/of verduidelijking vragen.

- **Naastbetrokkenenconsulent** Op de meeste afdelingen van Mentrum is een naastbetrokkenenconsulent aanwezig. Bij hem kunt u ook terecht voor advies en ondersteuning.

- **Naastbetrokkenenraad** De Naastbetrokkenenraad behartigt de belangen van de naastbetrokkenen van cliënten van Mentrum. De raad bestaat uit ervaringsdeskundige naastbetrokkenen en wordt begeleid door een ondersteuner/adviseur. De raad is de advies- en gesprekspartner voor beleidsmakers, leidinggevend en hulpverleners binnen Arkin, de organisatie waar Mentrum deel van uitmaakt. De raad levert ervaringsdeskundigheid in verschillende projecten waarbij gewerkt wordt vanuit het perspectief van naastbetrokkenen. De Naastbetrokkenenraad geeft ook informatie. Dit doen wij 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 het telefonisch spreekuur of mailen. De raad organiseert regelmatig bijeenkomsten en is aanwezig op familieavonden binnen Mentrum.

U kunt de Naastbetrokkenenraad bereiken op donderdagmiddag van 14.00-16.00 uur via nummer (020) 590 40 95. Het mailadres is naastbetrokkenenraad@arkin.nl.

- **Informatiebijeenkomsten** Er zijn locaties binnen Mentrum die periodiek informatiebijeenkomsten (cursussen voor naastbetrokkenen en gespreksgroepen) organiseren. U kunt op de afdeling vragen of dit het geval is in de locatie waar uw naaste is opgenomen. Een greep uit de cursussen en gespreksgroepen:

Cursussen

- Omgaan met mensen met een verslaving
- Omgaan met psychose of schizofrenie
- Omgaan met iemand met een eetstoornis
- Omgaan met dubbele diagnose

Gespreksgroepen

- Een psychisch zieke ouder? Hoe gaat het met u?
- Gespreksgroep voor nabestaanden na zelfdoding

Als u twijfelt of als u hulp nodig hebt bij het maken van een keuze, dan kunt u gebruik maken van de Preventieafdeling van PuntP (zie hieronder).

- **Aanbod Preventie PuntP** Als u zich zorgen maakt over uzelf of als u zelf last hebt van stress of angst, dan kunt u een Persoonlijk Advies vragen. U kunt dan advies krijgen en/of informatie over het hulpaanbod van de afdeling Preventie van PuntP*.

In een e-mail, telefoon- of persoonlijk gesprek kunt u vertellen met welk probleem u zit. Vervolgens kijkt Preventie samen met u of er een vorm van hulp is of een cursus waarmee u de problemen kunt aanpakken.

Voor cursussen kunt u zich aanmelden via www.puntp.nl/preventie/familie.

Voor advies: bel of mail met PuntP, afdeling Preventie, tel. (020) 590 13 30 en e-mail: cursus@puntp.nl.

* PuntP is net als Mentrum een onderdeel van Arkin.

4. Suggesties 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 uw naaste omgaan. Wij vragen u dat aan ons te vertellen zodat wij kunnen proberen de situatie te verbeteren. U kunt suggesties, knelpunten of vragen bespreken met de behandelaar, het hoofd van de afdeling of de naastbetrokkenenconsulent. U kunt zich altijd laten bijstaan door de familievertouwenspersoon.

- **Familievertrouwenspersoon** De familievertouwenspersoon versterkt de positie van de familie en naastbetrokkenen en helpt de samenwerking tussen naastbetrokkenen, cliënten en hulpverleners te verbeteren. De familievertouwenspersoon:

- ondersteunt u bij gesprekken met hulpverleners of hun leidinggevenden.
- 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 Mentrum.

Uiteraard is uw privacy gewaarborgd. De familievertrouwenspersoon geeft zonder uw toestemming nooit informatie door aan uw naaste of zijn hulpverlener(s).

- **Klachtrecht** 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 heeft Mentrum 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.

- **Er zijn diverse wegen:** Naastbetrokkenen kunnen een klacht indienen over de behandeling van hun naaste bij de 'Stedelijke Klachtencommissie voor cliënten'. Voorwaarde is dat de cliënt zelf akkoord is met het indienen van een klacht over zijn behandeling. Zie hiervoor de folder Uw klachten, onze zorg. Deze folder is aanwezig op de afdeling, u kunt hem opvragen bij een van de contactpersonen, of downloaden op www.mentrum.nl/clienten/folders.

Als u wilt klagen over de behandeling van de cliënt en daarover van mening verschilt met hem, met andere woorden de cliënt is het niet eens is met uw klacht, dan kunt u een gesprek aanvragen of een klacht indienen bij de directeur behandelzaken van Mentrum.

Ervaat u zelf een nadeel vanwege het gedrag van de hulp-

verlening, dan kunt u naar de 'Stedelijke Klachtencommissie voor familie en naastbetrokkenen' Bijvoorbeeld: u voelt zich in uw zorgen over de cliënt niet gehoord door de hulpverlening.

Om u te helpen bij de bovengenoemde keuze kunt u altijd contact opnemen met de familievertrouwenspersoon.

- **Extern klagen** Klagen bij externe instanties 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 klagen met toestemming van uw naaste over zijn behandeling. De familievertrouwenspersoon kan u hierbij adviseren.

- **De stedelijke klachtencommissie voor familie en naastbetrokkenen** U kunt een klacht indienen bij de stedelijke klachtencommissie voor familie en naastbetrokkenen als het u zelf betreft. U legt uw klacht schriftelijk voor. U kunt hierbij hulp vragen aan de familievertrouwenspersoon. 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 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 familievertrouwenspersoon. 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 van Arkin, de organisatie waar Mentrum deel van uitmaakt. Deze wordt dan gevraagd te adviseren over de eventueel te nemen maatregelen. Zowel u als degene over wie u geklaagd heeft, ontvangen de uitspraak van de Klachtencommissie op schrift.

Klachtencommissie familie en naastbetrokkenen

Ambtelijk secretariaat

Mw. I.S. de Leeuw

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

Tel. (020) 788 56 16

E-mail: klachtenciefamilie@ggzingeest.nl

- **Tot slot** Er zijn vele manieren om uw ontevredenheid of ongenoegen kenbaar te maken. Elke klacht wordt door Mentrum 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!

5. Meer informatie Meer informatie en folders van Mentrum vindt u op www.mentrum.nl.

Naastbetrokkenenraad Arkin

Postadres: Postbus 75848, HP 1-18, 1070 AV Amsterdam

Familievertrouwenspersoon Mentrum

Wilt u meer informatie over of contact met de familievertrouwenspersoon?

Olga Gorbatsjewa T 06 110 53 178

E olga.gorbatsjewa@arkin.nl

adres: Familievertrouwenspersoon,

Postbus 75848, HP 1-36, 1070 AV Amsterdam

Landelijke helpdesk Stichting FVP

Landelijke advies- en hulplijn: 0900 333 2222

Crisiscontact naastbetrokkenen:

Binnen kantoortijd: neemt u in geval van een crisis contact op met het team waar uw naaste in behandeling is. Buiten kantoortijden kunt u in geval van crisis contact opnemen met de meldkamer van de Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam, 1e Constantijn Huygensstraat 38, tel. 020 - 523 54 33.

Stichting Labyrint-In Perspectief

Voor familieleden en naastbetrokkenen van mensen met psychische of psychiatrische problemen

Telefonische hulplijn: 0900 254 66 74 of (030) 254 68 03

E: secretariaat@labyrint-in-perspectief.nl

www.labyrint-in-perspectief.nl

Ypsilon

Vereniging van familieleden en naasten van mensen met een verhoogde kwetsbaarheid voor psychose

T (088) 000 21 20

E ypsilon@ypsilon.org

www.ypsilon.org

VMDB

Vereniging voor Manisch Depressieven en Betrokkenen

Lotgenotenlijn: T 0900 512 34 56

T (030) 280 30 30

E bureau@vmdb.nl

www.vmdb.nl

Angst, Dwang en Fobie stichting

T 0900 200 87 11

E info@adfstichting.nl

www.adfstichting.nl





mentrum

Gestapelde stenen; Markeringen

In verschillende culturen worden stapeltjes keien langs de weg gelegd om een route te markeren.

Reizigers voegen een kei aan de balancerende stapel toe, waardoor deze telkens groeit, omvalt en weer wordt opgebouwd.

Ook Mentrum bouwt steen voor steen aan een evenwichtiger en stabielere mens.



Mentrum behandelt mensen met langerdurende ernstige psychiatrische- en/of verslavingsproblemen. Wij helpen mensen zoveel mogelijk te herstellen en weer een waardevolle plek in de samenleving te vinden. Dat doen we samen met de cliënt, hun familie en vrienden en met huisartsen, gemeente, stadsdelen en andere zorginstellingen. Voor ouderen hebben wij een specifiek aanbod.

www.mentrum.nl

Mentrum heeft algemene leveringsvoorwaarden en een klachtenregeling. Meer informatie vindt u op www.mentrum.nl