

DE OMGEVING



NaastBetrokkenenRaad

Nieuwsbrief van de Naastbetrokkenenraad Arkin

Arkin is een overkoepelende stichting die elf "merken" omvat: Mentrum, Jellinek, Punt P, Roads, Novarum, NPI, Inforsa, Sinai Centrum, Spoedeisende Psychiatrie Amsterdam, Arkin basis GGZ en Arkin Jeugd & Gezin. Meer informatie vindt u op www.arkin.nl

WIJ WENSEN U
EN UW NAASTEN | **365** dagen
Gevuld
met warmte,
liefde en licht

Inhoudsopgave

- Protocol triadisch werken
- Niemand tussen wal en schip
- Familiedag gehouden op 30 september 2017
- De Naastbetrokkenenraad zoekt nieuwe mensen
- De nieuwe procedure bij klachten binnen Arkin
- De Omgeving gaat digitaal

Naastbetrokkenenraad Arkin

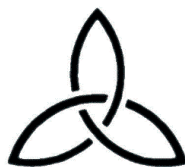
Postbus 75848
1070 AV Amsterdam
telefonisch spreekuur op donderdag
van 13.00 - 16.00 uur
T: (020) 590 40 95
E: naastbetrokkenenraad@arkin.nl

Verwacht: Protocol triadisch werken Arkin

Er is hard gewerkt aan het Protocol triadisch werken binnen Arkin. Binnenkort wordt deze onder alle hulpverleners in de organisatie verspreid. Triadisch werken betekent een goede samenwerking tussen cliënt, hulpverlener en naastbetrokkene(n).

Dit protocol biedt voorgeschreven handelingen voor het samenwerken met naasten in de zorg voor cliënten en het ondersteunen van naasten door middel van advies en informatie.

Goed nieuws voor u! In onze volgende nieuwsbrief zullen wij hier uitgebreid aandacht aan besteden.



Meer verwarde mensen op straat

Leger des Heils pleit voor meer beschermde woonvormen

Rechter ziet meer verwarde mensen

Woningcorporaties ervaren steeds meer problemen met verwarde mensen die zelfstandig wonen

Politie: Stijgende trend overlast personen met verward gedrag

Meer aandacht voor preventie en vroegsignalering nodig

“Niemand tussen wal en schip”?

Sinds 2014 regent het publicaties waarin instellingen en de pers aandacht besteden aan de toename van ‘verwarde personen’ op straat of in de woonomgeving. Zoveel publiciteit is er rond dit thema dat het zelfs een ‘hype’ wordt genoemd. De signalen komen van alle kanten: De politie heeft vaker contact met verwarde personen. Het Leger des Heils vangt steeds meer daklozen op. Dakloosheid wordt vaak veroorzaakt door psychische problematiek. De rechtbank moet meer zittingen houden om verwarde personen en psychiatrische patiënten op te laten nemen. Een lijn die nog steeds stijgt: ook in 2017.

Invoering van de WMO problematisch voor de zorg

Dat meer mensen op straat belanden of een overlast geven in de buurt is een proces van jaren geweest. Het is begonnen in 2014 met het opheffen van de grote inrichtingen om het aantal bedden drastisch te verminderen, de ambulantisering van de zorg, de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de opheffing van de dagbestedingscentra (DAC's). Het was de bedoeling dat de gemeenten en wijkteams in de gemeente de zorg op zich namen en zouden toeleiden naar de nodige zorg. De praktijk was weerbarstig. De gemeenten moesten in te korte tijd de doorverwijstaak op zich nemen. De zgn. ‘keukentafelgesprekken’ zijn inmiddels wel berucht. Eind 2015 ziet het Leger des Heils dat voor veel mensen in de gemeenten steeds minder plekken beschikbaar zijn. Het Leger pleit dan ook voor meer beschermd wonen, psychiatrische hulp op straat en drangzorg door burgemeesters. Volgens hen is de helft van de ‘verwarde mensen’ die zij opvangen niet in staat, ook niet op lange termijn, zelfstandig te wonen. Deze groep zal aangewezen blijven op een beschermde woonvorm. En daar is gebrek aan.

Landelijk Schakelteam om problemen in zorg op te lossen

Nog in 2016 verklaarde de toenmalige minister Schippers dat de stijgingen van verwarde mensen niet te wijten waren aan bezuinigingen, resp. het gebrek aan opvang. Desondanks heeft de minister een overlegteam in het leven geroepen om het aantal verwarde mensen die zorg ontberen te verminderen. Het motto van het Schakelteam luidde: “Niemand tussen wal en schip”. Het Landelijk Schakelteam moest in opdracht van de minister inventariseren waar de problemen vandaan komen en adviseren. Dit Schakelteam van de Landelijke GGZ constateerde dat de problemen wel degelijk zijn veroorzaakt door de bezuinigingen. Bovendien heeft het opheffen van bestaande structuren van de oude landelijke opvang - zonder dat de nieuwe gemeentelijke opvang goed draaide - een gat in de zorg gecreëerd.

Effect van overgang naar WMO nog steeds niet uitgewerkt

En met dit gat in de zorg heeft de GGZ in 2017 nog steeds te dealen. De nieuwe structuren van de gemeenten binnen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zijn nog in ontwikkeling of werken niet. Het Schakelteam had allerlei aanbevelingen gedaan: voorkomen van ontsporing door schuldhulpverlening, bemiddeling bij uithuiszetting en voldoende controle na herstel.

Dit laatste moet voorkomen dat bij een terugval een cliënt weer geheel ontspoord. Dit beleid moet overal in het land vorm worden gegeven. Elke gemeente probeert zelf – meer of minder succesvol – de problemen op te lossen. Maar een publicatie van het blad Zorgvisie van mei 2016 vermeldt: “Incidenten met verwarde personen met 65 procent toegenomen”.

Vroeg product van samenwerking: het Instroomhuis

Arkin wil al in een vroeg stadium nieuwe structuren aanbrengen in de zorg. Dit wil zeggen dat de gemeente Amsterdam nauw betrokken is bij de zorg in de GGz. Uit een samenwerkingsverband tussen HVO-Querido, Werk Participatie en Inkomen (WPI), Volksbond, Jellinek, Zorgtoeleiding Arkin, het Leger des Heils en de GGD werd al in 2008 het ‘Instroomhuis’ geboren. Het Instroomhuis geeft steun aan dak- en thuislozen. Het doel is de klant te begeleiden naar een passende volgende voorziening. Probleem is dat de plaatsen door het gebrek aan woningen te weinig doorstroomden. Recent heeft de gemeente 300 woningen gereserveerd voor deze voormalige dak- en thuislozen zodat het project nieuwe cliënten kan accepteren.

Opvang binnen ARKIN

Rianne Bouwman, psycholoog van het Acut Behandelteam Centrum Oud-West, vallend onder Spoedeisende Psychiatrie Arkin (SPA), vertelt dat haar afdeling wekelijks deelneemt aan het Stedelijk crisisketenoverleg. Dit is een contact van SPA met politie en GGD. Daarbij is onder meer overleg over zorgwekkende zorgmijders: mensen die woonoverlast geven, verslaafd zijn of zichzelf verwaarlozen. Ook de Psycholance kan zorgmijders melden als dit gesignaleerd wordt.

De zorgmijders worden opgegeven bij het team Zorgtoeleiding: een team dat actief mensen zoekt die zorg nodig hebben, maar die zelf niet zoeken. Daarnaast sporen de ACT-teams (Assertive Community Treatment) actief zorgmijders op.

De berichten in de media wijzen er niet op dat het aantal verwarde mensen in Amsterdam afneemt. Psycholoog Bouwman heeft de indruk dat er dit jaar minder consulten hebben plaatsgevonden op SPA dan het jaar ervoor.

Amsterdam en Arkin zoeken oplossingen

Hopelijk verbetert de situatie in de stad en landelijk in de toekomst voor de mens die zich moeilijk staande kan houden in de maatschappij. De zorgverzekeraars zullen hun administratieve regels moeten inperken en preventie vergoeden.

Uitgangspunt van de behandeling van de verwarde mens is zelfbepaling van de cliënt in samenwerking met de naasten en zijn omgeving. Nieuwe hoopvolle wegen worden ingeslagen door initiatieven als ‘Bureau Herstel’ en de ‘Nieuwe GGZ’. Daarover in de volgende aflevering van ‘De Omgeving’ meer.

Intussen zal er voor de mensen die daar niet toe in staat zijn gezorgd moeten worden door naasten, de omgeving en de GGz. Ook als dit bemoeizorg betekent, want het recht om verloren te gaan is een onrecht.

M. de Kok (lid Naastbetrokkenenraad)

Familiedag gehouden op 30 september 2017

Vorig jaar werd er geen Familiedag gehouden, aangezien Arkin en de gemeente Amsterdam het Zorgpodium organiseerden. Dit waren mooie bijeenkomsten, maar de Naastbetrokkenenraad miste toch de gezelligheid en de laagdrempeligheid van de Familiedag. Het samenzijn en de informele ontmoetingen tussen vrienden en familie van mensen in behandeling bij Arkin. Op dus naar een nieuwe Familiedag in de vertrouwde ruimte van de Nassaukerk. En dat we niet de enige waren die er zo over dachten bleek uit de bijna honderd bezoekers!

Ditmaal stond de dag in het teken van lotgenotencontact en informatievoorziening, onder het motto ‘We kunnen het niet alleen’. De dag werd geopend met zang van de dagvoorzitter, Clémentine Noordzij die gedurende de bijeenkomst verschillende liedjes zong, begeleid door haar pianist.

Charles Enderman (ondersteuner van de Naastbetrokkenenraad) sprak met Cécile Gijsbers van Wijk, directeur van Zorgontwikkeling, Onderzoek en Kwaliteit (ZOK). Onderwerp waren de nieuwe ontwikkelingen binnen Arkin. Het streven is de naasten meer te betrekken bij de behandeling.

Het doel van 'Triadisch' werken is om de naaste in de behandeling in te zetten als bondgenoot. De Triade bestaat uit cliënt, behandelaar en naaste (in welke vorm dan ook) die de kans op slagen van de behandeling verbetert. Bij zaken als signaleren van een eventuele terugval is het de naaste die dit vaak het eerst constateert en aan de bel trekt. Die moet serieus betrokken worden bij de behandeling. Bovendien: als de behandeling is afgerond moet de cliënt het weer verder roeien met zijn familie.

Niet alle behandelaren zijn klaar voor deze nieuwe werkwijze. Veel hulpverleners zijn opgeleid in een tijd waarin de nadruk lag op 'privacy van de patiënt' en het medisch beroepsgeheim. Deze waarden zijn er nog, maar er zit veel meer rek in. De cliënt wordt erop gewezen dat zijn naasten van belang zijn voor zijn leven. Dat hij zijn naasten nodig heeft en het daarom essentieel is dat zij betrokken worden bij de behandeling. Ook werkdruk speelt een rol. Aanvankelijk kost het betrekken van vrienden/familie meer tijd, maar er is voor de cliënt minder kans op terugval. De uiteindelijke opbrengst zal zijn: betere toekomst voor cliënt en naaste, minder draaideurpatiënten en minder kosten. Dat is de winst.

Arkin is bezig 'triadisch werken' in te voeren en te bevorderen met hulp van het ZOK. Cécile benadrukt dat je als naaste actief moet zijn en je rol als naaste ook kunt opeisen. Zelf heeft ze ervaren dat je – zelfs als je zelf deskundig bent als psychiater – je op moet komen voor je positie als naaste en je actief moet zorgen dat er naar je geluisterd wordt.

Hierna volgt een discussie met de zaal. Hier komt familie van cliënten aan het woord die moeite heeft bij de behandelaren voldoende gehoord te worden. Ook wordt een familielid ver weg in het land geplaatst zonder vooroverleg. De reis en de kosten zijn een bezwaar in het contact houden.

Maar er zijn ook positieve verhalen te horen; naasten die betrokken worden en zich gesteund voelen. Conclusie was dat het niet van de individuele behandelaar af moet hangen of je wordt betrokken; dit zou altijd moeten gebeuren! De Naastbetrokkenenraad zal Arkin hierin constructief en kritisch volgen.

Er werd genoten van een mooie lunch met heerlijke broodjes, waarna twee rondes volgden met 'workshops'. In vier themagroepen werden naasten voorgelicht en gingen zij met elkaar in gesprek over: samenwerking in de behandeling, ondersteuningsmogelijkheden en gezond leven, werk en opleiding en lotgenotencontact. Deskundige behandelaars waren aanwezig om deze groepen te begeleiden.

De groep lotgenotencontact had een speciaal karakter. Naasten werden steeds aan elkaar gekoppeld in paren om met elkaar hun ervaringen te delen. Het doel van deze bijeenkomst was te ervaren dat je niet alleen bent met je problemen. Velen zitten in hetzelfde schuitje. Bovendien kun je op deze manier tips uitwisselen en elkaar een hart onder de riem steken.

Na de afsluiting werd er nog nagepraat met een sapje en hapjes, maar velen gingen vrij snel naar huis; het is vaak een intensieve dag waarbij veel emoties loskomen.

Uit de reacties blijkt dat deze dag veel bezoekers goed heeft gedaan en er zeker nog behoefte is aan een familiedag. Volgend jaar zullen we er daarom zeker weer een te organiseren. We hopen u dan weer te ontmoeten!

Het informatie pakket dat de bezoekers mee naar huis kregen kunt u op vragen via naastbetrokkenenraad@arkin.nl

Wilt u helpen? De Naastbetrokkenenraad zoekt nieuwe mensen!

We zoeken mensen die een paar uur per week beschikbaar zijn voor ondersteuning van het werk van de Naastbetrokkenenraad. De raad wil bereiken dat er meer oog komt voor de rol van de naaste in de behandeling van de cliënt.

U kunt een keertje langs komen om vrijblijvend kennis te maken.

Bellen of e-mailen kan natuurlijk ook. Wij vergaderen meestal op donderdagmiddag.

We zien ernaar uit u te ontmoeten!

Contact: naastbetrokkenenraad@arkin.nl T: 020-590 4095 (donderdag 13.00-16.00)

De nieuwe procedure bij klachten binnen Arkin

Familievertrouwenspersoon

De Landelijke Stichting van Familie van Vertrouwenspersonen (LSFVP) staat familie of vrienden van cliënten bij als zij een klacht hebben over de behandeling van hun naaste of zichzelf als naaste. De vertrouwenspersoon staat in dienst van deze Stichting en niet van Arkin. De familievertrouwenspersoon kan een bemiddelende rol spelen in complexe relaties. Bijv. als de cliënt weigert informatie uit te wisselen over zijn behandeling met de naasten, terwijl die toch betrokken zijn. Recent zijn er verschuivingen in de opvatting over de privacy van de cliënt.

In alle gevallen is in de instelling informatie over de aandoening aan de naaste mogelijk. Als de cliënt gedwongen is opgenomen (BOPZ) én de cliënt geen uitwisseling wil, is de familie bij een klacht altijd aangewezen op de familievertrouwenspersoon voor bemiddeling. De laatste tijd heeft de rechter beslist dat de naaste in bepaalde gevallen, bijv. bij ontslag, toch moet worden geïnformeerd. De opvattingen over de ultieme 'privacy van de cliënt' zijn aan het schuiven. Mede door een uitspraak van de rechter onlangs.

Als er klachten van lichtere aard zijn, die niet gaan over wettelijke voorschriften, maar over levensomstandigheden, kwaliteit van voeding, afspraken op de afdeling kan de familievertrouwenspersoon nu ook doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris in Arkin.

De nieuwe klachtenfunctionaris binnen Arkin

Per 1 januari 2017 is de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de GGz' in werking getreden. Dit betekent dat zorgaanbieders een schriftelijke regeling voor laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten georganiseerd moeten hebben. De zorgaanbieders zijn verplicht om een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te stellen. Binnen Arkin heeft dit geleid tot de aanstelling van drie van zulke functionarissen. Dit kan voordelen hebben bij het oplossen van onvrede met bepaalde regelingen. Zowel cliënt, naaste als nabestaanden kunnen hun klacht indienen.

De klachtenfunctionaris heeft de neutrale rol en denkt niet vanuit de positie van (naaste van) cliënt of zorgverlener, maar wil een kwestie oplossen. Hij/zij kan alle partijen aanhoren, uitwisseling van informatie organiseren en een - niet bindend - advies uitbrengen.

Als de klacht niet tot tevredenheid van de naaste is opgelost staat alleen de weg naar de Geschillencommissie nog open, maar dit kost geld.

Hulp van Vertrouwenspersoon of Klachtenfunctionaris?

Vraag voor de cliënt en ons als naaste: Wanneer wend je je tot de klachtenfunctionaris en wanneer tot de vertrouwenspersonen?

Als het gaat over wettelijk geregelde kwesties zal de vertrouwenspersoon altijd deze klachten behandelen. Speciaal als het om gedwongen opname gaat. Dit betreft bijvoorbeeld de duur van de behandeling, rechten van de cliënt of naaste of dwangbehandeling. De vertrouwenspersoon kan in klachten over bijv. de organisatie van de hulp, de kwaliteit van het eten, doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Verhaal van één van de nieuw aangestelde klachtenfunctionarissen van Arkin

Suzanne Cerjak is in 2017 gediplomeerd klachtenfunctionaris nieuwe vorm geworden. Zij is aangesteld in Amsterdam en Utrecht. Haar werk is een vorm van mediation. Een bemiddelend gesprek kan soms betere kansen geven voor een oplossing van de klacht zonder dat er van beide kanten harde standpunten worden ingenomen. Escalatie van de klacht blijft uit. De relatie tussen klager en zorgverlener blijft vaak beter, terwijl er toch een oplossing komt. Het klachtenbureau werkt bovendien snel en kan een officiële klacht voorkomen.

De klachtenfunctionaris kan problemen behandelen, maar ook klachten die steeds terugkeren signaleren en in kwartaalrapportages vastleggen. Uiteindelijk zal een steeds terugkerend probleem zo goed mogelijk worden opgelost.

Verbetering van de zorg

Suzanne heeft nog wel wensen. Zij werkt nu 24 uur in de week. Graag zou ze zien dat haar adviezen een meer bindend karakter krijgen in de toekomst. Een tweede wens van haar is een inloopspreekuur te starten. Het indienen van een schriftelijke klacht is niet voor iedereen even gemakkelijk. Daar kan de klachtenfunctionaris ondersteunend in zijn. Haar bedoeling is zo de zorg binnen Arkin laagdrempelig en beter te maken.

Marijke de Kok (lid Naastbetrokkenenraad)

Familievertrouwenspersoon: Olga Gorbatsjewa T: 06 11 05 31 78 E: olga.gorbatsjewa@arkin.nl

Op de website van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen vindt u veel informatie voor naasten: www.lsvp.nl

Klachtenfunctionarissen Arkin: T 088 – 5051205. Dagelijks van 9.00 tot 14.00 uur

E: klachtenfunctionaris@arkin.nl



De Omgeving gaat digitaal!

In de toekomst willen wij onze nieuwsbrief per email aan u sturen.

Daarom verzoeken wij u om uw email-adres naar ons te sturen.

Graag naar naastbetrokkenenraad@arkin.nl met uw naam en adres erbij.

Heeft u geen email? Misschien heeft u een vriend of een familielid die onze nieuwsbrief voor u wil ontvangen?

Het gaat om 3 exemplaren per jaar.