

Maatschappelijk werk

U heeft contact gezocht met het Algemeen Maatschappelijk Werk van thuiszorgorganisatie Vérian. In deze folder vertellen wij u meer over onze werkwijze, zodat u weet wat u van ons kunt verwachten.

Hulp bij uw probleem oplossen

Maatschappelijk werk biedt u hulp bij het oplossen van uw problemen, maar verwacht ook inzet van u. Misschien bent u via uw huisarts bij ons terechtgekomen of hebben vrienden het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) bij u aanbevolen. Het is goed u te realiseren, dat het contact tussen u en ons op vrijwillige basis gebeurt. Deze vrijwilligheid houdt echter geen vrijblijvendheid in. Als u echt iets aan uw situatie wilt veranderen, kost u dat de nodige energie en moet u ook zelf actief aan de slag gaan. De maatschappelijk werker fungeert als wegwijzer, zodat u stap voor stap dichterbij een oplossing komt. U staat er niet alleen voor. U wordt geholpen zelf uw problemen op te lossen.

De hulp van het Algemeen Maatschappelijk Werk is kosteloos.

Hulp accepteren

Als u besluit de hulp van het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) te accepteren, stelt de maatschappelijk werker u in het 1e gesprek heel veel vragen. Het gaat dan niet alleen om vragen over uw adres en geboortedatum, maar vooral om vragen over de aard en de oorzaak van het probleem. Hij/zij informeert

welke oplossingen uzelf al heeft bedacht of geprobeerd. Deze achtergrondinformatie is nodig om duidelijk te krijgen wat de hulpvraag precies is. Vervolgens wordt u verteld wat het AMW voor u kan doen. Meestal zijn één of twee gesprekken daarvoor voldoende. We noemen deze fase de intake. Na de intake volgt de eigenlijke behandeling: begeleiding door AMW of een verwijzing naar een andere hulpverlener.

Uw dossier is geheim

Wat u vertelt of met de maatschappelijk werker afsprekt, wordt schriftelijk vastgelegd. Deze gegevens vormen een onderdeel van uw dossier. Aan dit dossier worden gaandeweg toegevoegd: alle correspondentie, het met u opgestelde behandelingsplan en aan het einde van de behandeling het afsluitformulier.

Binnen onze zorginstelling wordt een landelijk erkend privacyreglement toegepast, die gebaseerd is op de Wet Bescherming Persoonsgegevens. U kunt inzage krijgen in uw dossier en daarop correcties aanbrengen en/of bezwaar tegen aantekenen.

Zonder uw schriftelijke toestemming wordt niet met derden overlegd en worden geen gegevens van u aan anderen verstrekt. Uw dossier wordt twee jaar door ons bewaard. Daarna wordt het vernietigd. Als u niet wilt dat er een dossier van u wordt aangelegd, dan vragen wij u dit schriftelijk kenbaar te maken aan uw maatschappelijk werker. >>

Dat briefje is dan uw dossier, zodat later duidelijk is waarom er geen dossier is aangelegd.

Het AMW participeert in verschillende samenwerkingsverbanden waarin signalering en bespreking van zorgelijke situaties plaatsvindt. Ook binnen deze verbanden zijn de individuele samenwerkingspartners gebonden aan hun geheimhoudingsplicht.

Sommige gegevens van u worden gebruikt voor een verplichte registratie. Dat zijn gegevens waaruit u als persoon niet te herkennen bent. Bijvoorbeeld om leeftijd, geslacht en soort problematiek van de cliënten van het AMW. Deze gegevens worden verwerkt in het jaarverslag, waarmee wij verantwoording moeten afleggen aan uw gemeente. De gemeenten verstrekken namelijk de financiële middelen voor de maatschappelijke hulpverlening. De gemeente zorgt zo voor het welzijn van haar burgers.

Uw probleem hoort elders?

Soms komen we direct of gaandeweg erachter dat uw probleem niet bij AMW thuishoort. Wij kunnen u bijvoorbeeld niet voldoende helpen, omdat u een meer specialistische vorm van hulpverlening nodig heeft. De maatschappelijk werker kan u dan doorverwijzen naar een andere (hulpverlenings)instantie. Hoe vervelend dat ook kan zijn, een verwijzing is nooit en te nimmer een afwijzing! Wij willen het beste voor u en u kan elders beter geholpen worden.

Relatie cliënt en hulpverlener

Na een paar gesprekken bent u wellicht wat vertrouwder geworden met uw maatschappelijk werker. Maar het kan gebeuren dat het tussen u beiden niet klikt of dat u uw problemen liever met

een vrouwelijke of juist een mannelijke hulpverlener bespreekt. Wacht niet te lang om dat kenbaar te maken. De maatschappelijk werker gaat met u op zoek naar een andere mogelijkheid. Voorwaarde voor een behandeling is immers wederzijds vertrouwen en respect. Als dat ontbreekt heeft de behandeling weinig kans van slagen.

De behandeling

De maatschappelijk werker volgt tijdens de behandeling een bepaalde methode. De ene keer vraagt hij u iets op te schrijven, de andere keer vraagt hij om een opdracht uit te voeren of juist om bepaalde dingen niet te doen. Dikwijls leidt dat tot bepaalde veranderingen in uw persoonlijke situatie. Uzelf, maar ook uw omgeving, moet daaraan wennen. Soms lijkt het of de persoonlijke problemen alleen maar groter worden, maar pas achteraf blijkt dan dat deze fase noodzakelijk was om tot een echte verbetering te komen. Het kan heel wat tijd kosten voordat er sprake is van een nieuwe balans in uw leven.

Niet altijd is individuele behandeling de meest geslaagde vorm. Soms wordt ook uw partner uitgenodigd en kunnen in andere gevallen de deelname van alle gezinsleden gewenst zijn. Ook kan het zijn dat groepswork een betere oplossing is voor uw problematiek. Steeds wordt de te volgen werkwijze aan u voorgelegd. U kunt daarbij vertrouwen op de deskundigheid van de medewerkers.

Natuurlijk wilt u graag van tevoren weten hoe lang de behandeling duurt. Niemand kan dat echter precies aangeven, maar de maatschappelijk werker kan op grond van onze ervaring u een indicatie geven. >>

U kunt erop vertrouwen dat de behandeling niet langer gaat duren, dan strikt noodzakelijk is. Over het algemeen zijn 65% van de behandelingen en/of begeleidingen binnen een half jaar afgesloten.

Inloopspreekuur

In Vaassen, Epe, Heerde en Hattem zijn de maatschappelijk werkers op werkdagen bereikbaar tijdens de inloopsprekuren: van 9.00 – 10.00 uur.

Telefonisch spreekuur

Voor een gesprek of het maken van een afspraak zijn de maatschappelijk werkers elke werkdag tijdens het telefonisch spreekuur van 9.00 tot 10.00 uur via de Zorglijn 0900-9255 (lokaal tarief) bereikbaar. Heeft u uw eigen maatschappelijk werker nodig, bel dan alleen om deze tijd. Op andere tijden heeft uw maatschappelijk werker, andere cliënten. Voor die aanwezige cliënt is vervelend als de maatschappelijk werker steeds uit een gesprek wordt geroepen.

Afspraak niet nakomen

Mocht u een keer een afspraak niet kunnen nakomen, neem dan het liefst 24 uur van tevoren contact met ons op. Omgekeerd doet de maatschappelijk werker uiteraard dat ook met u. Het kan echter zijn dat hij vlak van tevoren een afspraak moet afzeggen, omdat ergens anders een acute noodsituatie is ontstaan. Wij vragen hiervoor uw begrip.

Klachten of problemen

Hulpverleners is mensenwerk en dus kunnen er fouten worden gemaakt. Als u kritiek heeft op de hulp of als u het vertrouwen verliest in de maatschappelijk werker, dan doet u er goed aan dit met hem te bespreken. Een goede maatschappelijk werker waardeert dit en zoekt naar een

passende oplossing. Vindt u dit te moeilijk of bent u na het gesprek nog niet tevreden, neem dan contact op met de manager maatschappelijk werk via de Zorglijn 0900 – 92 55 (lokaal tarief). Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u formeel een klacht indienen bij Vérian.

U kunt zich ook direct wenden tot de klachtencoördinator van Vérian via het klachtensecretariaat:

- postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn
- telefoon 0900 – 92 55 (lokaal tarief)
- email:klachtensecretariaat@verian.nl

Een laatste mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken is bij de onafhankelijke klachtencommissie van Verian. Dit dient altijd schriftelijk te gebeuren: Klachtencommissie, Postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn.

Vérian is van mening dat er niet gediscrimineerd mag worden op grond van leeftijd, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Vanzelfsprekend past geweld noch seksuele intimiteit in een hulpverleningssituatie. In voorkomende gevallen verzoeken wij cliënten daarvan mededeling te doen aan de manager maatschappelijk werk via telefoonnummer 0900 – 9255 (lokaal tarief). Uw melding wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Anderzijds is in geval van discriminatie of bedreiging door een cliënt de hulpverlener bevoegd het contact onmiddellijk te beëindigen.

Bereikbaarheid

Het maatschappelijk werk is voor de hele regio telefonisch bereikbaar via de Zorglijn 0900-9255 (lokaal tarief). U hoort een bandje en u dient dan wel de optie 'maatschappelijk werk' in te toetsen.

>>

U kunt het maatschappelijk werk op de volgende adressen bereiken:

Kantoor Epe

Korte Veenteweg 9a

Spreekuur: ma. t/m vrij. 9.00 tot 10.00 uur

Voor inwoners van Epe en Oene

Turks maatschappelijk werk in Epe houdt spreekuur op dinsdag en woensdag van 9.00 tot 10.00 uur.

Kantoor Hattem

De Waag 6

Spreekuur: ma. t/m vrij. 9.00 tot 10.00 uur

Voor inwoners van Hattem.

Kantoor Heerde

Stationsstraat 21

Spreekuur: ma. t/m vrij. 9.00 tot 10.00 uur

Voor inwoners van Heerde, Veessen, Vorchten en Wapenveld

Kantoor Vaassen

Van Riebeeckstraat 87a

Spreekuur: ma. t/m vrij. 9.00 tot 10.00 uur

Voor inwoners van Vaassen en Emst

Turks maatschappelijk werk in Vaassen houdt spreekuur op donderdag van 9.00 tot 10.00 uur.

Moluks maatschappelijk werk in Vaassen houdt spreekuur op woensdag, donderdag en vrijdag van 9.00 tot 10.00 uur.

Noodgevallen

Buiten kantooruren en in het weekend is het maatschappelijk werk niet bereikbaar.

In geval van ernstige psychische nood kunt u via de huisarts de crisisdienst van de GGZ inschakelen. Voor een gesprek of goede raad staat de telefonische hulpdienst voor u klaar via telefoonnummer 0900 – 07 67.

Vérian Zorgwinkels

Hofstraat 15b, Apeldoorn

Gelre Ziekenhuizen, Apeldoorn

Raccordement 8, Twello

Apeldoorn, 2 juni 2010

Vérian

Postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn

Zorglijn: 0900-92 55 (lokaal tarief, 24/7)

E-mail: info@verian.nl

www.verian.nl