

FRANÇAIS - NÉERLANDAIS

Où
*pouvez-vous bénéficier
de soins médicaux?*

Information pour réfugiés

Docteur

Aux Pays-Bas, on se rend d'abord chez un médecin (le médecin peut être un homme ou une femme, dans ce dépliant, nous parlons d'un homme médecin). Les personnes peuvent se rendre directement au service des urgences d'un hôpital uniquement en cas d'urgence (par exemple une jambe cassée, ou un accident). Pour les symptômes qui sont moins urgents, vous devez vous rendre chez le médecin. Il vous écoute expliquer vos symptômes. Pour les symptômes qu'il peut traiter lui-même (tels que de la toux, de la fièvre, des maux de tête par exemple), vous ne serez pas renvoyé vers un autre service. Pour les symptômes que le médecin ne peut traiter lui-même (l'anxiété, la dépression), il vous oriente vers un spécialiste. Il complète alors un document de relais (réorientation) dans lequel il décrit les symptômes du patient. Ce n'est que lorsque le patient possède ce document de relais qu'il peut se rendre dans un hôpital ou chez autre spécialiste.

Vous avez aussi un médecin. Celui-ci vient effectuer ses visites au centre d'accueil ou c'est vous qui devez vous rendre à sa consultation à proximité du centre d'accueil. Vous ne pouvez pas vous rendre comme ça chez le médecin, vous devrez prendre un rendez-vous par téléphone ou aux heures de consultation prévues au centre d'accueil.

Vous pouvez fixer le rendez-vous par téléphone via le centre de santé des demandeurs d'asile (GC A ou Gezondheid Centrum Asielzoekers) **0881-122 112**. L'employé de la ligne de permanence (Praktijklijn) parlera avec vous de vos symptômes ou vous questionnera un peu à ce

sujet. Si vous devez aller chez un médecin, il pourra vous obtenir un rendez-vous. Si nécessaire, un interprète sera engagé. Grâce à l'interprète, tout le monde peut appeler la ligne de permanence (Praktijklijn), même si on ne parle pas ou peu l'anglais ou le néerlandais. La ligne de permanence (Praktijklijn) du GC A est disponible **du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00** pour toutes vos questions. Aux autres heures, uniquement en cas d'urgence. La ligne de permanence (Praktijklijn) obtient, si nécessaire, des rendez-vous pour vous chez d'autres médecins ou infirmières auprès desquels vous avez été renvoyé.

Pour les heures de consultation au centre d'accueil, vous n'avez pas besoin de prendre rendez-vous. Vous serez généralement reçu rapidement par une infirmière de la permanence. Il s'agit d'une infirmière qui travaille avec le médecin. Elle posera des questions sur vos symptômes et elle examinera d'abord avec vous ce que vous pouvez faire pour vos symptômes. S'il s'avère que le médecin doit vous examiner, elle prendra rendez-vous pour vous chez le médecin.

Travail social général (Algemeen maatschappelijk werk ou AMW)

Le médecin ou l'infirmière de la permanence peut vous orienter vers le travail social général (AMW). L'AMW peut vous aider à gérer le chagrin lié à la perte d'une personne, aux problèmes relationnels ou la violence domestique (violence du conjoint et/ou des enfants). Par ailleurs, ils peuvent vous aider à trouver une solution si vous avez accumulé des dettes aux Pays-Bas, ou si vous n'arrivez pas à joindre les deux bouts avec votre argent.

Exemple de travail social général

Les problèmes d'Amar et de Fatiha

Amar (37 ans) a fui l'Irak il y a deux ans avec son épouse (34 ans) Fatiha et leurs deux enfants. Les parents sont inquiets parce que leurs enfants, 13 et 14 ans, désobéissent de plus en plus. Ils témoignent de peu de respect envers leurs parents. Fatiha se demande comment elle va pouvoir éduquer ses enfants le mieux possible dans un centre d'accueil aux Pays-Bas. Elle a tout essayé ; rester gentille, se mettre en colère. Rien n'y fait. Fatiha ressasse tout cela durant ses nuits. Elle se présente chez le médecin du centre d'accueil avec des problèmes d'insomnie. Lorsqu'il lui demande si elle a des soucis, Fatiha lui raconte les problèmes avec ses enfants. Le docteur dit que le travail social peut l'aider. Fatiha va parler à un travailleur social. Enfin, elle se sent capable de parler à cœur ouvert! Plus tard, Fatiha emmène aussi Amar aux entretiens. Ensemble, ils ont reçu des conseils pour améliorer leur contact avec leurs enfants.

Où pouvez-vous vous adresser pour des symptômes psychologiques?

Aux Pays-Bas, nous faisons une distinction entre les symptômes physiques et des symptômes psychologiques. Le médecin oriente les personnes présentant des symptômes physiques vers un hôpital. Si vous avez des symptômes psychologiques, vous serez renvoyé vers des infirmières spécialisées ou des psychologues. Ce dépliant parle des symptômes psychologiques et de l'aide dont vous pouvez bénéficier.

Reconnaissez-vous les symptômes repris ci-dessous:

- Troubles du sommeil.
- Rêver souvent et avoir des cauchemars.
- S'éffrayer de tout.
- Avoir vite peur.
- Être sous tension (parfois cela se manifeste par des symptômes physiques comme des douleurs musculaires, des palpitations ou de l'essoufflement).
- Ne plus être capable de se concentrer correctement.
- Avoir de graves trous de mémoire.
- Se mettre très rapidement en colère (parfois pour rien).
- Ne plus faire confiance à personne.
- Ne plus avoir envie de rien.
- Préférer rester seul.
- Beaucoup ressasser.
- Avoir besoin d'alcool, de drogues ou de qat pour se sentir mieux.
- Ne plus avoir d'appétit, on mange parce que l'on doit.
- Parfois des maux de tête, des douleurs abdominales, des maux de dos.
- Être soupçonneux ou se sentir menacé.

Dans le dépliant Symptômes de stress prolongés et ce que vous pouvez y faire (disponible au COA et au GC A), vous trouverez des conseils vous expliquant ce que vous pouvez faire face aux symptômes. Si seul ou avec l'aide de la famille ou d'amis, vous ne parvenez pas à vous débarrasser des symptômes, il vaut mieux demander de l'aide. Dans ce dépliant, vous trouverez des informations sur l'aide qui peut vous être offerte.

Pourquoi chercher de l'aide?

En tant que demandeur d'asile vous avez probablement vécu beaucoup de choses. Peut-être souffriez-vous déjà des symptômes évoqués ci-dessus avant de fuir à cause de choses effroyables que vous avez vécues dans votre propre pays. Peut-être que votre famille est restée là-bas et que vous avez effectué un voyage ou un vol pénible jusqu'aux Pays-Bas. Vous arrivez dans un pays étranger, ayant une langue étrangère dans un centre de réfugiés. De nombreuses personnes y sont hébergées l'un sur l'autre. Chacun avec ses mœurs et ses coutumes. Vous attendez probablement les résultats de votre procédure d'asile et vous n'avez pas beaucoup d'argent pour vivre. En journée, vous n'avez pas (encore) grand chose à faire. Si vous présentez les symptômes psychologiques durant quatre à six semaines et si vous remarquez qu'ils ne passent pas, ce que vous essayez pourtant de faire pour vous aider, nous vous conseillons de demander de l'aide à l'infirmière de la permanence du centre d'accueil. Elle peut vous orienter vers le conseiller psycho-social.

Il n'y a aucune honte à demander de l'aide. Certaines personnes ont honte de devoir demander de l'aide lorsqu'elles souffrent de symptômes psychologiques. Elles pensent être faibles, ou folles. Ce n'est pas le cas. Comme on peut se casser une jambe ou souffrir de diabète, on peut aussi souffrir de symptômes psychologiques. Si vous avez vous-même essayé de vous débarras-

ser des symptômes sans succès, c'est effectivement très bien de demander de l'aide. La plupart des symptômes repris ci-dessus peuvent être traités avec succès. Des infirmières spécialisées ou des psychologues vous aideront à réduire les symptômes.

Exemple de symptômes psychologiques

Les symptômes d'Houda

Houda (24 ans) a fui l'Irak. Elle est aux Pays-Bas depuis deux ans. Elle a sans cesse des douleurs abdominales. Elle dort mal et est très anxieuse. Lorsque quelqu'un dans le centre d'accueil frappe à sa porte, elle n'ose pas l'ouvrir. Le médecin l'a examinée, mais il ne trouve rien. Étant donné qu'elle est si anxieuse, elle a été renvoyée vers le conseiller psycho-social. Elle a un entretien hebdomadaire avec cette infirmière. Le médecin lui prescrit des médicaments qui la rendent moins anxieuse. Peu à peu, elle raconte ce qu'elle a connu en prison en Irak. Elle trouve cela éprouvant parce que ce sont de mauvais souvenirs. Elle est pourtant contente de pouvoir maintenant partager ses secrets. Elle dort un peu mieux et a plus de contacts au centre d'accueil.

Conseiller psycho-social

Le conseiller ggz est une infirmière psychosociale qui a une vaste expérience des demandeurs d'asile ayant des symptômes psychologiques causés, par exemple, par ce qu'ils ont vécu dans leur propre pays. Elle parle avec vous de vos symptômes, de votre situation et de ce que vous avez vécu. Elle peut vous fournir des informations sur l'origine de vos symptômes et comment vous pouvez les gérer. En concertation avec vous, votre conjoint ou votre famille peut aussi participer aux entretiens. Le fait d'en parler vous permet de prendre distance de vos expériences vécues. En concertation avec le médecin du centre d'accueil, une médication peut être prescrite pour vous permettre de vous sentir un peu mieux, après quelques semaines. Les médicaments ne peuvent pas résoudre vos problèmes, mais ils vous permettent de vous sentir mieux. Le médecin peut aussi prescrire des médicaments pour mieux dormir ou pour vous sentir moins anxieux ou déprimé. L'infirmière psychiatrique accorde parfois beaucoup d'attention à vos symptômes (douleurs) physiques. Par exemple, sous forme d'exercices de relaxation.

Que faire si cette aide ne vous aide pas?

Si, malgré les entretiens avec le conseiller psycho-social, vous avez quand même besoin d'une aide plus fréquente et plus intensive, il peut vous orienter vers une institution spécialisée en soins de santé mentale (ggz) ou dans un service de désintoxication de la région. Il se peut que vous ne puissiez être aidé dans l'immédiat. Les institutions spécialisées en soins de santé mentale ont souvent des listes d'attente.

Qu'est-ce qu'une institution spécialisée en soins de santé mentale?

Les soins de santé mentale offrent une aide aux personnes souffrant de symptômes psychologiques. Dans l'institution spécialisée en soins de santé mentale (ggz) travaillent des psychiatres, des psychologues et des infirmières psychosociales qui ont beaucoup de connaissance sur les symptômes psychologiques. Ils aident tout le monde quelle que soit l'origine. Généralement, vous vous rendez une fois par semaine ou toutes les deux semaines à un rendez-vous à l'institution de la santé mentale. C'est ce qu'on appelle une aide ambulatoire. Parfois, une infirmière vient vous parler à votre domicile. Si vous en avez besoin, vous bénéficiez d'une aide supplémentaire. Il peut s'agir par exemple de vous rendre à l'institution de santé mentale pour suivre une thérapie selon un programme fixe durant un jour ou plusieurs jours par semaine. C'est ce qu'on appelle un traitement de jour. Il se peut aussi que vous soyez admis dans un hôpital psychiatrique. C'est ce qu'on appelle l'admission. Vous bénéficiez alors d'aide selon un programme de jour et vous y passer aussi les nuits.

Que pouvez-vous attendre de l'institution en soins de santé mentale?

Le premier entretien avec une infirmière ggz est habituellement une infirmière psychosociale, comme le conseiller psycho-social. Cet entretien est destiné à répertorier tous les problèmes et toutes les causes possibles de ces problèmes. Suite à cet entretien, elle vous dit de quelle maladie vous souffrez, comment elle a commencé

et quel est le meilleur traitement. Parfois, vous parlez aussi avec un psychiatre qui au besoin prescrit des médicaments. La plupart des médicaments sont donnés pour soigner la dépression et l'anxiété. Au sein de l'institution spécialisée en soins de santé mentale, il existe plusieurs possibilités de traitement pour les personnes ayant vos symptômes. On discute en concertation avec vous quel traitement vous convient le mieux. Si nécessaire, les infirmières recourent à un interprète.

Quels traitements une institution en soins de santé mentale peut-elle vous offrir?

- Des entretiens: l'infirmière parle avec vous de vos symptômes et vous donne des conseils sur la manière de gérer les symptômes. Ensemble, vous cherchez ce qui doit changer. Il est aussi possible de le faire en famille ou avec votre conjoint.
- Médicaments: le psychiatre prescrit des médicaments, par exemple pour soigner l'anxiété ou la dépression.
- La thérapie de groupe: dans un groupe de personnes ayant des problèmes et des symptômes similaires, vous parlez de vos problèmes en présence d'une infirmière.
- La thérapie créative: grâce à des épreuves créatives comme le dessin, la musique ou le théâtre, vous exprimez vos problèmes.
- La thérapie axée sur le corps: en effectuant des exercices de relaxation, vous apprenez à vous détendre.

Que pouvez-vous attendre des soins de désintoxication?

Les soins de désintoxication aident les personnes qui ont des problèmes suite à la consommation d'alcool, de drogues, de qat, de pilules (médicaments) ou des jeux de hasard. Dans le service de désintoxication, travaillent différents prestataires de soins comme les travailleurs sociaux, les psychologues, les infirmières psycho-sociales et les médecins. Ils peuvent vous aider à vous débarrasser de votre dépendance. Votre conjoint ou vos enfants peuvent aussi bénéficier d'un soutien.

L'aide commence par un entretien préliminaire et un examen physique. Ensuite, le traitement commence. Vous vous rendez alors régulièrement à l'institution spécialisée en soins de désintoxication et vous avez des entretiens avec l'infirmière. Les entretiens peuvent être individuels ou en groupe. Il est parfois nécessaire que vous soyez admis dans une clinique de désintoxication. Une partie du traitement consiste en un accompagnement pratique (coaching). Parfois, le médecin prescrit des médicaments durant une courte période pour vous aider à ne pas consommer de substances, à vous détendre ou à mieux dormir.

Qu'est-ce que le Jeugd ggz?

Les enfants peuvent aussi développer des symptômes après un exil. Les symptômes s'expriment souvent différemment chez eux. Ils sont par exemple beaucoup plus agités qu'avant et au contraire ils se replient sur eux-mêmes. Parfois, on constate qu'ils se comportent à nouveau comme un petit enfant, ils urinent à nouveau dans leur pantalon alors qu'ils ne le faisaient plus depuis longtemps. Ces signes peuvent indiquer que les enfants vont mal. Pour les parents qui ont eux-mêmes déjà des difficultés, il est pénible de constater que leurs enfants vont mal. Ils ont raison de s'en inquiéter. Les parents sont parfois incapables de supporter que leurs enfants soient

si agités: C'est pourquoi ils punissent leurs enfants beaucoup plus vivement qu'ils ne le feraient dans des conditions normales. Si vous avez vous-même vécu beaucoup de choses, vous pouvez éprouver de grandes difficultés à être toujours attentif à vos enfants d'une manière adéquate. C'est très bien de demander de l'aide à votre médecin du GC A pour vous et vos enfants. Vous obtiendrez un entretien avec le pédiatre du GC A ou vous serez renvoyé vers le Jeugd ggz.

L'institution de soins de santé mentale de votre région possède un service spécialisé pour les enfants et les adolescents. Dans ce service travaillent des infirmières et des psychologues spécialisés dans les enfants. Ensemble, avec votre enfant, vous êtes invités pour un premier entretien préliminaire. L'infirmière vous pose toutes sortes de questions. Elle examine aussi l'enfant. Elle peut vous demander d'examiner uniquement votre enfant la prochaine fois, vous attendez alors dans le couloir par exemple. Après quelques entretiens (observation), l'infirmière vous explique comment va votre enfant, comment il en est arrivé là et quel est le meilleur traitement.

Le traitement consiste souvent en thérapie créative ou en thérapie par le jeu. De cette manière, l'infirmière essaiera d'aider votre enfant à gérer tout ce qu'il a vécu.

L'infirmière peut aussi donner des conseils sur la manière de venir au mieux en aide à votre enfant dans cette situation (le centre d'accueil).

Quand le service d'aide ne peut pas vous aider?

Les infirmières ne peuvent pas vous aider pour tous les problèmes. Ils ne peuvent régler pour vous un permis de séjour. Vous avez besoin d'un avocat pour ces démarches. Le Vluchelingsenwerk peut vous aider dans ces démarches. Elles ne peuvent pas non plus faire en sorte que vous

ayez une autre chambre ou un autre hébergement. Vous devez régler ces démarches par le COA.

Confidentialité

Le médecin et l'infirmière sont tenus au devoir de confidentialité. Ils ne peuvent donner des informations sur vous à d'autres personnes qu'avec votre autorisation. Sans votre autorisation, ils ne peuvent donner d'informations pas même aux membres de votre famille.

Vos données figurent dans un dossier. Seul le médecin ou l'infirmière peut consulter ce dossier. Vous pouvez vous-même demander à lire votre dossier. Ce dossier est détruit après un certain temps.

Interprètes

Si vous parlez peu le néerlandais, le médecin ou l'infirmière peuvent engager un interprète. Celui-ci peut être présent à l'entretien ou traduire par téléphone. L'interprète est aussi tenu à un devoir de confidentialité.

Plaintes

Si vous avez des plaintes concernant le traitement du médecin ou de l'infirmière, vous pouvez les signaler. Chaque institution des soins de santé possède un règlement à cette fin. Vous pouvez obtenir un dépliant à ce sujet auprès de l'institution. Vous y trouverez des informations sur la manière d'introduire votre plainte.

Coûts

Pour les demandeurs d'asile, les coûts des soins médicaux sont payés par une assurance maladie.

colophon

Cette brochure a été mise au point grâce à l'aide financière de EVF (Fonds Européen pour les réfugiés) et Innovatiefonds Zorgverzekeraars (fonds d'innovation des assurances soins de santé).

Cette brochure a vu le jour en collaboration avec la GC A, le COA (organe central d'accueil des demandeurs d'asile), GGZ-Nederland, Centrum '45 et en se basant sur des discussions avec des demandeurs d'asile. La brochure est disponible en *Arabe, Anglais, Farsi, Français, Néerlandais, Somalien et Sorani*.

La brochure peut aussi se télécharger via ASKV/Steunpunt Vluchtelingen www.askv.nl et Pharos, Landelijk kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid www.pharos.nl.

Maquette : Studio Care Graphics, Utrecht

© 2011 Pharos, Landelijk kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid et ASKV/Steunpunt Vluchtelingen.

Brochures

Où pouvez-vous bénéficier de soins médicaux?

- Informations pour les réfugiés. (via les téléchargements sur www.pharos.nl ou les brochures sur www.askv.nl)

Les symptômes de stress prolongés et ce que vous pouvez y faire vous-même.

- Informations pour les réfugiés. (via les téléchargements sur www.pharos.nl ou les brochures sur www.askv.nl)

Si vous souffrez de problèmes de concentration, de cauchemars, d'anxiété, de dépression...

- Informations pour les réfugiés. (via les téléchargements sur www.pharos.nl ou les brochures sur www.askv.nl)

PHAROS

Zapp

ASKV ←
steunpunt vluchtelingen

Innovatiefonds
Zorgverzekeraars



NEDERLANDS - FRANS

Waar
kunt u hulp vinden voor
uw psychische klachten?

Informatie voor vluchtelingen

Dokter

In Nederland gaat eerst iedereen naar een dokter toe (de dokter kan een man of een vrouw zijn, in deze folder schrijven we over een man). Alleen in spoedgevallen (zoals bijvoorbeeld een gebroken been, of een ongeluk) kunnen mensen direct naar de eerste hulp van een ziekenhuis. Voor klachten die minder spoed hebben moet u naar de dokter toe. Hij luistert naar uw klachten. Bij klachten die hij zelf kan behandelen (zoals bijvoorbeeld hoesten, koorts, hoofdpijn) wordt u niet doorverwezen. Voor klachten die de dokter niet zelf kan behandelen (angst, erg somber zijn), stuurt hij u door naar een specialist. Hij schrijft dan een verwijzing met daarin de klacht van de patiënt. Pas wanneer iemand deze verwijzing heeft kan hij naar een ziekenhuis of een andere specialist.

U heeft ook een dokter. Deze komt naar de opvanglocatie toe of u gaat naar zijn praktijk vlakbij de opvanglocatie. U kunt niet zomaar naar de dokter toe, u moet een afspraak maken per telefoon of op het spreekuur in de opvanglocatie.

De afspraak per telefoon maakt u via het Gezondheid Centrum Asielzoekers (GC A)
0881-122 112.

De medewerker van de Praktijklijn praat met u over uw klacht of vraag. Als u naar een dokter moet, kan zij een afspraak voor u maken. Indien nodig, wordt er een tolk ingeschakeld. Op die manier kan iedereen bellen met de Praktijklijn, ook als iemand geen of weinig Engels of Nederlands spreekt. De GC A Praktijklijn is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, **van 08:30 tot 17:00** voor al uw vragen. Op andere tijden alleen in geval van spoed. De praktijklijn maakt, indien nodig, ook afspraken voor u bij andere dokters of verpleegkundigen waar u naar verwezen bent.

Voor het inloopspreekuur in de opvanglocatie hoeft u geen afspraak te maken. U kunt meestal snel terecht bij de praktijkverpleegkundige. Zij is een verpleegkundige die met de dokter samenwerkt. Ze vraagt naar uw klachten en ze zal eerst met u kijken wat u zelf aan de klachten kan doen. Als blijkt dat de dokter daar naar moet kijken, maakt ze een afspraak voor u bij de dokter.

Algemeen maatschappelijk werk

De dokter of praktijkverpleegkundige kunnen u verwijzen naar het algemeen maatschappelijk werk (AMW). Het AMW kan u helpen bij omgaan met verlies van een overleden persoon, relatieproblemen of huiselijk geweld (mishandelen van partner en/of kinderen). Daarnaast kunnen ze u helpen met het zoeken naar een oplossing wanneer u in Nederland schulden heeft gemaakt, of niet rond kan komen met uw geld.

Voorbeeld maatschappelijk werk

De problemen van Amar en Fatiha

Amar (37 jaar) is met zijn vrouw Fatiha (34 jaar) en hun twee kinderen twee jaar geleden uit Irak gevlucht. De ouders maken zich zorgen omdat hun kinderen, 13 en 14 jaar, steeds ongehoorzamer worden. Ze tonen weinig respect voor hun ouders. Fatiha vraagt zich af hoe ze haar kinderen in een opvanglocatie in Nederland zo goed mogelijk kan opvoeden. Ze heeft van alles al geprobeerd; vriendelijk blijven, boos worden. Niets helpt. Fatiha ligt er 's nachts over te piekeren. Ze meldt zich met slaapproblemen bij de dokter van de opvanglocatie. Op zijn vraag of ze zorgen heeft, vertelt Fatiha hem over de problemen met haar kinderen. De dokter zegt dat het maatschappelijk werk haar kan helpen. Fatiha gaat praten met een maatschappelijk werkster. Eindelijk kan ze haar hart luchten! Later neemt Fatiha ook Amar mee naar de gesprekken. Samen krijgen ze adviezen om het contact met hun kinderen te verbeteren.

Waar kunt u terecht met psychische klachten?

In Nederland maken we een onderscheid in lichamelijke klachten en psychische klachten. De dokter verwijst mensen met lichamelijke klachten naar een ziekenhuis. Wanneer u psychische klachten heeft, wordt u verwezen naar gespecialiseerde verpleegkundigen of psychologen. Deze brochure gaat over het hebben van psychische klachten en welke hulp u kunt krijgen.

Herkent u onderstaande klachten:

- Slecht slapen.
- Vaak dromen en nachtmerries.
- Van alles schrikken.
- Snel bang zijn.
- Gespannen zijn (soms uit zich dat in lichamelijke klachten zoals spierpijn, hartkloppingen of benauwdheid).
- Niet goed meer kunnen concentreren.
- Erg vergeetachtig zijn.
- Heel snel boos worden (soms om niets).
- Niemand meer vertrouwen.
- Nergens zin meer in hebben.
- Het liefst alleen willen zijn.
- Veel piekeren.
- Alcohol, drugs of qat nodig hebben om u beter te voelen.
- Het eten smaakt niet meer, je eet omdat het moet.
- Soms hoofdpijn, buikpijn, rugpijn.
- Achterdochtig zijn of het gevoel dat je bedreigd wordt.

In de brochure *Langdurige stressklachten en wat u er aan doen kunt* (verkrijgbaar bij COA en GC A) staan tips wat u zelf aan de klachten kunt doen.

Als u alleen of met behulp van familie of vrienden niet van de klachten kunt afkomen, kunt u beter hulp zoeken. In deze brochure vindt u informatie over de hulp die dan geboden kan worden.

Waarom hulp zoeken?

Als asielzoekers heeft u meestal veel meegemaakt. Misschien had u al last van bovenstaande klachten voordat u vluchtte omdat u nare dingen in uw eigen land heeft meegemaakt. Mogelijk is uw familie achtergebleven, en heeft u een zware reis of vlucht naar Nederland achter de rug. U komt in een voor u vreemd land, met een vreemde taal in een asielzoekerscentrum. Daar wonen veel mensen dicht op elkaar. Ieder met zijn eigen manieren en gebruiken. Waarschijnlijk wacht u op de uitslag van uw asielpcedure en heeft u niet veel geld om van te leven. Overdag heeft u (nog) niet veel te doen. Als u de psychische klachten gedurende vier tot zes weken heeft en u merkt dat ze niet overgaan, wat u ook probeert te doen om het te verhelpen, dan adviseren we u om hulp te vragen bij de praktijkverpleegkundige van de opvanglocatie. Zij kan u doorverwijzen naar de consulent ggz.

Het is geen schande om hulp te vragen

Sommige mensen schamen zich als ze bij psychische klachten om hulp vragen. Ze denken dat ze zwak zijn, of dat ze gek zijn. Dat is niet zo. Net als een gebroken been of suikerziekte, kunt u ook psychische klachten krijgen. Als u heeft geprobeerd om zelf van de klachten af te komen en het helpt niet, is het juist heel goed om hulp te vragen. Veel van de hiervoor genoemde klachten kunnen goed worden behandeld. Gespecialiseerde verpleegkundigen of psychologen helpen om de klachten te verminderen.

Voorbeeld psychische klachten

De klachten van Houda

Houda (24 jaar) is gevlucht uit Irak. Ze is sinds twee jaar in Nederland. Ze heeft voortdurend buikpijn. Ze slaapt slecht en is erg angstig. Als er iemand in de opvanglocatie op haar deur klopt, durft ze niet open te doen. De dokter heeft haar onderzocht, maar hij kan niets vinden. Ook omdat ze zo angstig is heeft hij haar naar de consulent ggz verwezen. Ze heeft elke week een gesprek met deze verpleegkundige. Van de dokter krijgt ze medicijnen voorgeschreven die haar minder angstig maken. Stukje bij beetje vertelt ze wat ze in Irak in de gevangenis heeft meegemaakt. Dat vindt ze moeilijk want het zijn nare herinneringen. Toch is ze blij dat ze haar geheimen nu kan delen. Ze slaapt iets beter en heeft meer contacten in de opvanglocatie.

Consulent ggz

De consulent ggz is een sociaal psychiatrisch verpleegkundige die veel ervaring heeft met asielzoekers met psychische problemen die, bijvoorbeeld veroorzaakt zijn door wat ze in hun eigen land hebben mee gemaakt. Zij praat met u over uw klachten, situatie en wat u heeft mee gemaakt. Ze kan u informatie geven over de oorzaak van uw klachten en hoe u hiermee om kunt gaan. In overleg met u kan ook uw partner of gezin bij de gesprekken betrokken worden. Door erover te praten kunt u uw ervaringen meer achter u laten. In overleg met de dokter van de opvanglocatie kan er medicatie worden voorgeschreven waardoor u zich, na verloop van een aantal weken, iets beter gaat voelen. Medicijnen kunnen uw problemen niet oplossen, maar ze kunnen er wel voor zorgen dat u zich beter voelt. De dokter kan ook medicijnen voorschrijven om beter te slapen of om u minder angstig of somber te voelen. Soms besteedt de consulent ggz veel aandacht aan uw lichamelijke (pijn)klachten. Bijvoorbeeld in de vorm van ontspanningsoefeningen.

Wat als deze hulp niet helpt?

Als uit de gesprekken met de consulent ggz blijkt dat u toch meer en intensievere hulp nodig heeft, kan zij u doorverwijzen naar de geestelijke gezondheidszorg (ggz) of verslavingszorg bij u in de buurt. Het kan zijn dat u niet direct geholpen kan worden. Vaak zijn er wachtlijsten in de ggz.

Wat is de ggz?

De geestelijke gezondheidszorg biedt hulp aan mensen met psychische klachten. In de ggz werken psychiaters, psychologen en sociaal psychiatrisch verpleegkundigen die veel kennis hebben over psychische klachten. Zij helpen iedereen ongeacht afkomst. Meestal gaat u eens per week of twee weken voor een afspraak naar de ggz instelling toe. Dit heet ambulante hulp. Soms komt een verpleegkundige bij u thuis praten. Als dat nodig is krijgt u meer hulp. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u een dag per week of meerdere dagen per week naar de ggz instelling voor therapie gaat volgens een vast programma. Dit heet dagbehandeling. Het kan ook zijn dat u wordt opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis. Dit heet opname. U krijgt daar dan hulp volgens een dagprogramma en verblijft er ook 's nachts.

Wat kunt u van de ggz verwachten?

Het eerste gesprek met een ggz verpleegkundige is meestal met een sociaal psychiatrisch verpleegkundige, net zoals de consulent ggz. Dit gesprek is bedoeld om alle problemen en mogelijke oorzaken van deze problemen op een rij te zetten. Naar aanleiding daarvan vertelt hij u welke ziekte u heeft, hoe dat is ontstaan en wat de beste behandeling daarvoor is. Soms spreekt u daarna met een psychiater die zo nodig medicatie voorschrijft. De meeste medicatie die gegeven wordt is tegen depressie en angstklachten. Binnen de ggz zijn diverse behandelmogelijkheden voor mensen met uw klachten. Samen met u wordt besproken welke behandeling het beste bij u past. Indien nodig maken de verpleegkundigen daarbij gebruik van een tolk.

Welke behandelingen kan de ggz bieden?

- Gesprekken; de verpleegkundige praat met u over uw klachten en geeft adviezen hoe om te gaan met de klachten. Samen zoekt u uit wat er anders moet. Dit kan ook samen met uw gezin of partner zijn.
- Medicijnen: de psychiater schrijft medicijnen voor, bijvoorbeeld tegen angstklachten of depressie.
- Groepstherapie; in een groep mensen met vergelijkbare problemen en klachten praat u onder begeleiding van een verpleegkundige over uw problemen.
- Creatieve therapie; door middel van creatieve opdrachten, zoals tekenen, muziek of theater geeft u uiting aan uw problemen.
- Lichaamsgerichte therapie; met behulp van ontspanningsoefeningen leert u tot rust te komen.

Wat kunt u van de verslavingszorg verwachten?

De verslavingszorg biedt hulp aan mensen die problemen hebben door het gebruik van alcohol, drugs, qat, pillen (medicijnen) of door gokken. In de verslavingszorg werken verschillende hulpverleners zoals: maatschappelijk werkers, psychologen, sociaal psychiatrisch verpleegkundigen en dokters. Zij kunnen u helpen om van uw verslaving af te komen. Ook uw partner of kinderen kunnen ondersteuning krijgen. De hulp begint met een kennismakingsgesprek en een lichamelijk onderzoek. Hierna start de behan-

deling. U gaat dan regelmatig naar de instelling voor verslavingszorg en voert daar gesprekken met de verpleegkundige. Dit kan individueel of in een groep. Soms is het nodig dat u opgenomen wordt in een kliniek voor verslavingszorg. Een deel van de behandeling bestaat uit praktische begeleiding ('coaching'). Soms schrijft de dokter korte tijd medicijnen voor die u helpen om geen middelen te gebruiken, rustiger te worden of beter te slapen.

Wat is jeugd ggz?

Ook kinderen kunnen klachten krijgen nadat ze zijn gevlucht. Bij hen uiteten die klachten zich vaak anders. Ze zijn bijvoorbeeld veel drukker dan voorheen of ze trekken zich juist meer terug. Soms zie je dat ze zich weer als een heel klein kind gedragen, plassen ze weer in hun broek terwijl ze dat al lang niet meer gedaan hebben. Dit kunnen signalen zijn dat het niet goed gaat met de kinderen. Voor ouders die het zelf ook heel moeilijk hebben is het erg om te zien dat het niet goed gaat met hun kinderen. Het is terecht dat ze zich daar zorgen om maken. Soms kunnen ouders het niet aan dat hun kinderen zo druk zijn: hierdoor gaan ze hun kind veel strenger straffen dan ze onder normale omstandigheden zouden doen. Als u zelf veel heeft meegemaakt, kan het voor u moeilijk zijn om altijd op een goede manier aandacht voor uw kinderen te hebben. Het is dan heel verstandig om via uw dokter van het GC A hulp in te roepen voor u zelf en uw kinderen.

De ggz instelling bij u in de buurt heeft een aparte afdeling voor kinderen en jongeren. Daar werken verpleegkundigen en psychologen die gespecialiseerd zijn in kinderen. Samen met uw kind wordt

u uitgenodigd voor een eerste kennismaking. De verpleegkundige stelt u allerlei vragen. Ondertussen kijkt ze ook naar het kind.

Ze kan u vragen om een volgende keer uw kind alleen te zien, u wacht dan bijvoorbeeld op de gang. Na een aantal keer kijken (observeren) vertelt de verpleegkundige u wat er met uw kind aan de hand is, hoe dat veroorzaakt wordt en wat de beste behandeling is.

De behandeling bestaat vaak uit creatieve therapie of speltherapie. Op deze manier probeert de verpleegkundige uw kind te helpen met het verwerken van alles wat hij heeft mee gemaakt. De verpleegkundige kan ook tips geven hoe u uw kind in deze situatie (de opvanglocatie) het beste kunt ondersteunen.

Waarbij kan de hulpverlening niet helpen?

Verpleegkundigen kunnen niet bij alle problemen helpen. Ze kunnen geen verblijfsvergunning voor u regelen. Daar heeft u een advocaat voor. Vluchtelingenwerk kan u daarbij ondersteunen. Ze kunnen ook geen andere kamer of woonruimte voor u regelen. Dat moet u via het COA regelen.

Geheimhouding

De dokter en verpleegkundige hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen alleen met uw toestemming informatie over u aan andere mensen geven. Zonder uw toestemming mogen ze ook geen informatie aan uw familieleden geven. Uw gegevens komen in een dossier. Alléén de dokter of verpleegkundige mogen dit dossier inzien. U kunt zelf vragen om uw dossier te lezen. Dit dossier wordt na verloop van tijd vernietigd.

Tolken

Als u onvoldoende Nederlands spreekt, kunnen de dokter of verpleegkundige een tolk inschakelen. Deze kan bij het gesprek aanwezig zijn of telefonisch tolken. Ook de tolk heeft een geheimhoudingsplicht.

Klachten

Als u klachten heeft over een behandeling van de dokter of verpleegkundige, kunt u dit melden. Elke instelling in de gezondheidszorg heeft hiervoor een regeling. U kunt hiervoor bij de instelling een folder krijgen. Hierin vindt u informatie hoe u uw klacht kunt indienen.

Kosten

Voor asielzoekers worden de kosten voor medische hulp vergoed door een zorgverzekeraar.



colofon

Deze brochure is ontwikkeld met subsidie van het Europees Vluchtelingenfonds (EVF) en het Innovatiefonds Zorgverzekeraars.

In samenwerking met het GC A, COA, GGZ-Nederland, Centrum '45 en gebaseerd op gesprekken met asielzoekers is deze brochure tot stand gekomen.

De brochure is verkrijgbaar in het *Arabisch, Engels, Farsi, Frans, Nederlands, Somalisch en Sorani*.

De brochure is ook te downloaden via het ASKV/Steunpunt Vluchtelingen www.askv.nl en Pharos, Landelijk kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid www.pharos.nl.

Vormgeving: Studio Care Graphics, Utrecht

© 2011 Pharos, Landelijk kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid en ZAPP/ASKV Steunpunt vluchtelingen.

Brochures

Waar kunt u hulp vinden voor uw psychische klachten?

- *Informatie voor vluchtelingen.*
(via: www.pharos.nl downloads of www.askv.nl brochures)

Langdurige stressklachten en wat u er aan kunt doen.

- *Informatie voor vluchtelingen.*
(via: www.pharos.nl downloads of www.askv.nl brochures)

Als u last heeft van concentratieproblemen, nachtmerries, somberheid...

- *Informatie voor vluchtelingen.*
(via: www.pharos.nl downloads of www.askv.nl brochures)

PHAROS

ZAPP

ASKV ←
steunpunt vluchtelingen

Innovatiefonds
Zorgverzekeraars

