

Wegwijs tijdens uw behandeling

Informatie voor cliënten



Welkom bij Vincent van Gogh

In deze brochure geven wij graag algemene informatie die voor u van belang is wanneer u bij ons in behandeling komt. Elk mens en elke behandeling is persoonlijk, daarom adviseren wij u om specifieke vragen met uw behandelaar te bespreken.

Vincent van Gogh is een instelling voor gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. Wij behandelen en begeleiden mensen met complexe psychische, psychiatrische en/of verslavingsproblemen. Tijdens de behandeling werken wij graag samen met u en uw familie of naastbetrokkenen aan herstel en maximale deelname aan de samenleving.

Alles vanuit ons motto 'herstel is haalbaar'. Herstel kan binnen de geestelijke gezondheidszorg ook een andere betekenis hebben dan alleen het begrip genezing. Herstel gaat ook over (leren) leven met een aandoening, beperking of kwetsbaarheid waarbij de mogelijkheden en kracht van de mens centraal staan. Beiden zijn individuele en persoonlijke processen.

Inhoud

In deze brochure vindt u informatie over:

- Aanmelding
- Intakegesprek: een kennismaking
- Behandelovereenkomst
- Behandelplan
- Behandeling
- Rechten en plichten
- Aanvullende informatie

** Daar waar 'hij' of de mannelijke vorm staat beschreven, kunt u ook 'zij' of de vrouwelijke vorm lezen. En u, uw of de cliënt kan ook vervangen worden door wettelijk vertegenwoordiger.*

Aanmelding

Voor een behandeling binnen Vincent van Gogh heeft u een verwijzing nodig van uw huisarts of andere behandelaar. De administratieve verwerking van uw verwijzing gebeurt door ons Voordeurteam. Vervolgens neemt een van de medisch secretariaten binnen 14 werkdagen contact met u op. Zijn er tussentijds vragen, neem dan contact op met het Voordeurteam, telefoonnummer: 0478 – 52 7700.

Wachttijst

Er kan een wachttijst zijn voor aanmelding of behandeling. Deze kan per zorgvraag of behandeling sterk verschillen. U kunt de wachttijden raadplegen op onze website.

Mocht er sprake zijn van een crisissituatie, dan start de hulpverlening natuurlijk meteen.

De intake

Tijdens dit gesprek, soms twee gesprekken, met een hulpverlener kunnen we kennismaken en brengen we samen uw problemen in kaart. U kunt natuurlijk ook uw verwachtingen ten aanzien van de behandeling bespreken. Om een volledig beeld van uw klachten te krijgen kan het zijn dat we, naast het gesprek, ook een psychologisch, psychiatrisch of lichamelijk onderzoek doen.

Omdat psychische of verslavingsproblemen niet alleen een sterke invloed hebben op uw dagelijks leven, maar ook op dat van uw naaste omgeving stellen wij het op prijs als u een familielid, uw partner of een andere naastbetrokkene meeneemt naar het gesprek.

Na de intake bespreekt een team van hulpverleners hoe wij u het beste kunnen helpen. Hierna volgt een adviesgesprek. We bespreken hierin de behandeling en stellen samen met u een behandelplan op.

Verplicht meenemen naar het eerste gesprek:

- **Geldig legitimatiebewijs**
(zoals een paspoort, Nederlands rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument)

Tevens graag ook een:

- **Actueel medicatieoverzicht**, op te vragen bij uw apotheek

De behandelovereenkomst

Vincent van Gogh sluit als instelling voor geestelijke gezondheidszorg met u als cliënt een overeenkomst over de te volgen behandeling. Dat noemen wij een behandelovereenkomst, het behandelplan is hier een onderdeel van.

Uitgangspunt is dat het welzijn van u als cliënt voorop staat. De relatie tussen u en de behandelaar moet gebaseerd zijn op wederzijds vertrouwen en respect. De behandelaar/instelling heeft respect voor uw persoonlijke opvattingen en (levens)overtuigingen. Omgekeerd verwachten wij van u dat dit wederzijds is.

De behandelovereenkomst eindigt in beginsel als:

- u daar samen met de behandelaar toe besluit;
- u de overeenkomst opzegt;
- Vincent van Gogh de overeenkomst opzegt;
- de rechter dat bepaalt;
- u wordt overgeplaatst naar een andere zorginstelling;
- u komt te overlijden.

Algemene leveringsvoorwaarden GGZ

Deze maken deel uit van uw behandelovereenkomst met Vincent van Gogh. In de leveringsvoorwaarden staat wat u van Vincent van Gogh kunt verwachten en zijn afspraken vastgelegd over rechten en plichten van cliënt en zorginstelling, bijvoorbeeld op het gebied van informatie, privacy, dossier en kwaliteit van zorg. De gehele beschrijving van de algemene leveringsvoorwaarden kunt u lezen op onze website www.vvgi.nl/folders.

Het behandelplan

In het behandelplan staat beschreven wat uw klachten zijn, uw (vermoedelijke) diagnose, afspraken die u samen maakt met uw behandelaar, behandeldoelen die u graag wil bereiken en hoe de behandeling er vervolgens uit gaat zien. Dit plan is de leidraad voor uw behandeling, het wordt volgens afspraak geëvalueerd en bijgesteld als dat nodig is.

U heeft het recht om het behandelplan ten allen tijde op te zeggen. Ook kunt u veranderingen voorstellen. Als de behandelaar wijzigingen in het behandelplan nodig vindt, zal hij dit eerst met u doorspreken en met uw toestemming aanpassen. Wanneer u instemt met het behandelplan kan uw behandeling van start gaan.

De behandeling

Uw behandeling binnen Vincent van Gogh kan thuis, ambulant of in dagbehandeling zijn. Soms kan het echter noodzakelijk zijn dat u opgenomen wordt binnen een van onze klinieken of afdelingen.

Thuis

Bij zorg en ondersteuning thuis komt de hulpverlener volgens afspraak naar u toe. Hierbij werken we, indien nodig, ook nauw samen met andere organisaties. Het organiseren en combineren van hulp vergroot de kans dat u weer snel het alledaagse leven op kunt pakken.

Ambulant

Bij ambulante of poliklinische hulp bezoekt u de behandelaar volgens afspraak. Uw dagelijkse leven gaat zo veel mogelijk gewoon door. Ambulante hulp varieert van een of enkele gesprekken per week tot een enkele afspraak per maand en van een enkele afspraak tot langdurig contact. Naast individuele therapie is ook gezinstherapie of groepstherapie mogelijk.

Tevens wordt *onlinetherapie*, *eHealth*, steeds vaker ingezet. Dit geeft u als cliënt meer regie over uw eigen behandeling. De combinatie van eHealth-modules en persoonlijk contact is ook een mogelijkheid.

Dagbehandeling

Dagbehandeling vindt plaats binnen kantooruren bij een locatie van Vincent van Gogh. De behandeling kan variëren van een dag / dagdeel per week tot meerdere dagen per week. Soms kan hier ook een avondprogramma in opgenomen zijn.

Klinisch

Bij een klinische behandeling verblijft u dag en nacht in de instelling: u wordt opgenomen. Dit gebeurt alleen als het echt nodig is. Een opname duurt enkele dagen tot enkele maanden of langer. Tijdens een opname combineren wij vaak verschillende vormen van behandeling.

Een opname kan vrijwillig zijn of gedwongen. Bij een gedwongen opname bent u tegen uw wil opgenomen op basis van een wettelijke regeling. Er is sprake van zeer ernstige problemen met kans op gevaar voor uzelf of uw omgeving. Aanvullende informatie over een gedwongen opname en bijbehorende wettelijke regelingen vindt u in de brochure 'De gedwongen opname'

Rechten en plichten

In dit hoofdstuk geven wij een korte beschrijving van enkele rechten die u heeft wanneer u bij ons in zorg bent en geven wij aan wat wij van u verwachten tijdens uw behandeling.

Als cliënt van een zorginstelling heeft u bepaalde rechten. Deze rechten staan onder andere beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) omvat uw rechten en beperkingen als u gedwongen bent opgenomen.

Recht op informatie in duidelijke taal

Tijdens uw behandeling zullen wij u zo volledig mogelijk informeren, zodat u weloverwogen een keuze over de zorgverlening kunt maken. Uw behandelaar informeert u dan ook over bijvoorbeeld het voorgenomen onderzoek, de (voorlopige) diagnose en prognose, de voorgestelde behandeling en uw gezondheidstoestand. Zo vertelt hij u onder meer over het doel en de inhoud van uw behandeling, wijst u op de te verwachten gevolgen van de zorg en eventuele risico's en bespreekt alternatieve behandelmogelijkheden met u.

In principe mag uw behandelaar geen informatie voor u achterhouden. Alleen als hij denkt dat de informatie ernstig nadeel voor u zou kunnen opleveren en hij daarover een andere arts heeft geraadpleegd, mag hij u de informatie (tijdelijk) onthouden. Als u bepaalde informatie niet wenst te ontvangen, kunt u dat vooraf zelf ook aangeven. U ontvangt de informatie dan in beginsel niet.

U heeft recht op informatie in voor u begrijpelijke taal. U kunt altijd om nadere informatie vragen en/of een familielid of een goede bekende meenemen naar een gesprek. Wanneer u de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheerst, kunt u ook vragen om een tolk.

Toestemming

Uitgangspunt is dat iedere cliënt voor zijn behandeling toestemming geeft of heeft gegeven.

Vertegenwoordiging

Uitgangspunt is dat u zelf beslist over uw behandeling wanneer u 16 jaar of ouder bent. U kunt hierbij steun vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid of de patiëntenvertrouwenspersoon. Het kan zijn dat u (tijdelijk) niet in staat bent om over uw behandeling te beslissen. In dat geval kunt of moet u zich volgens de wet laten vertegenwoordigen door iemand anders.

Wanneer je tussen de 12 en 16 jaar bent, is het uitgangspunt dat je samen met je ouders/voogd beslist over de behandeling.

Verwijzing door de huisarts

Wanneer u door de huisarts naar ons bent verwezen zullen wij deze bij beëindiging van uw behandeling informeren over de voortgang en de afsluiting, tenzij u hier nadrukkelijk bezwaar tegen maakt. Wij adviseren u hier geen bezwaar tegen te hebben, rekening houdend met uw gezondheid en de hulp die de huisarts biedt.

Recht op privacy

Zonder uw toestemming geeft niemand die bij Vincent van Gogh werkzaam is / betrokken is bij uw behandeling informatie over u aan derden, tenzij dit wettelijk geregeld of verplicht is. Dit geldt ook voor (informatie uit) uw dossier. Onder derden vallen niet degenen die direct bij uw behandeling betrokken en eventueel uw wettelijke vertegenwoordiger(s) zijn. Wie er rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, kunt u navragen bij uw behandelaar.

Er bestaan wettelijke regelingen en verplichtingen tot het verstrekken van informatie. Zo zijn wij bijvoorbeeld verplicht de zorgverzekeraar te informeren over opname en ontslag.

Cameratoezicht

In het kader van uw en onze veiligheid hangen er op locaties en in openbare ruimtes camera's. De beelden worden 14 dagen bewaard en alleen bekeken op verzoek en met goedkeuring van onze geneesheer directeur.

Vragenlijsten

We gebruiken gegevens uit de (ROM) vragenlijsten, die u invult in het kader van de evaluatie van uw behandeling, voor wetenschappelijk onderzoek. Het doel is de resultaten van onze behandelingen te vergelijken met die van andere zorgverleners. Hiermee willen we onze zorg verbeteren en kunnen we de door ons verleende zorg verantwoorden naar de overheid en uw zorgverzekeraar.

De gegevens worden anoniem opgeslagen; dit wil zeggen dat zij niet meer tot u herleidbaar zijn. Mocht u bezwaar hebben tegen het gebruik van uw gegevens, neem dan contact op met uw behandelaar.

Recht op inzage in uw medisch dossier

Als u bij ons in behandeling bent legt uw behandelaar een medisch dossier aan. Dit is het zogenoemde Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Dit dossier gaat over u, en u heeft dan ook recht dit dossier in te zien of er een afschrift van te ontvangen. Aan uw verzoek wordt in beginsel kosteloos voldaan.

Uw dossier wordt in ieder geval 15 jaar bewaard, tenzij er redenen zijn om uw dossier langer te bewaren. U kunt tussentijds schriftelijk vragen om vernietiging van (een deel van) uw dossier. In dat geval zal Vincent van Gogh zorgen dat het dossier binnen 1 tot uiterlijk 3 maanden wordt vernietigd, tenzij er een aanmerkelijk belang is om dit niet te doen.

Alle aanvragen betreffende het medisch dossier gaan via het Bureau Geneesheer Directeur. Op onze website www.vvgi.nl/vragen kunt u meer informatie vinden over dit onderwerp onder een van de 'Veelgestelde vragen'.

Kosten

Uitgangspunt is dat de kosten van uw behandeling (deels) worden vergoed via de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz), de WMO en/of andere regelingen. Wel betaalt u een eigen risico aan uw zorgverzekering. Dit geldt al bij het intakegesprek of bij opname.

Daarnaast kan het zijn dat er een eigen bijdrage voor uw behandeling wordt gevraagd door de zorgverzekeraar. Hierover kunt u altijd informatie inwinnen bij uw zorgverzekeraar.

Wat verwachten wij van u?

U geeft de behandelaar zo duidelijk en uitgebreid mogelijk de informatie en medewerking die deze nodig heeft voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst.

Medewerking betekent dat u bereid bent u aan de afspraken te houden die nodig zijn voor een goede uitvoering van de behandeling. Daar hoort ook bij dat u zich houdt aan de huis- en afdelingsregels.

Huisregels en afdelingsregels

Binnen Vincent van Gogh gelden bepaalde huis- en afdelingsregels. Deze regels zijn uitsluitend bedoeld voor een goede gang van zaken op afdelingen en binnen de instelling. De regels mogen uw bewegingsvrijheid niet verder beperken dan nodig is. Het is mogelijk dat in uw behandelplan afspraken met u worden gemaakt die afwijken van deze regels. Individuele behandelafspraken gaan altijd vóór op de algemene huis- en afdelingsregels. De huisregels vindt u op onze website en kunt u het ook opvragen bij de hulpverlener.

Bent u ontevreden of heeft u een klacht?

Onze medewerkers doen hun best om iedereen kwalitatief goede zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u, om welke reden dan ook, ontevreden bent of een klacht heeft. Bespreek uw klacht liefst eerst met degene die het betreft of vraag een gesprek aan met de medewerker die verantwoordelijk is voor de gang van zaken, de leidinggevende. Wij streven er altijd naar de situatie in gezamenlijk overleg op te lossen.

Heeft u behoefte aan advies of ondersteuning bij de klachtafhandeling, neem dan contact op met de:

- klachtenfunctionaris Vincent van Gogh;
- Helpdesk van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon;
- onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon (pvp);
- Cliëntenraad, voor klachten die voor meerdere cliënten gelden.

Hun contactgegevens staan verderop in deze folder.

Verloopt de klachtafhandeling toch niet naar wens? Dan kunt u altijd een klacht indienen. In de brochure 'Heeft u een klacht? Laat het ons weten' staat de klachtenregeling van Vincent van Gogh uitgebreid beschreven. Deze brochure is beschikbaar binnen elke locatie/afdeling of op onze website.

Metten is weten

Voor u en uw behandelaar is het belangrijk om te weten of de gekozen behandeling het gewenste effect heeft. Daarom is het zinvol om uw behandeling consequent te meten, waardoor we meer inzicht krijgen in de ontwikkeling en/of het resultaat. Op basis hiervan kunnen wij tussentijds uw behandelplan eventueel bijstellen. Het meten gebeurt door middel van aan u te verstrekken (ROM)vragenlijsten die u via internet invult. Meer uitleg en informatie over de vragenlijsten krijgt u van uw behandelaar. De lijsten worden vertrouwelijk behandeld. Uw behandelaar ontvangt een samenvatting van de uitkomsten en bespreekt deze met u.

Wetenschappelijk onderzoek

Het kan voorkomen dat wij u vragen om mee te werken aan wetenschappelijk onderzoek. In dat geval informeren wij u van te voren over de aard en het doel van het onderzoek. Ook vragen wij vooraf altijd uw toestemming voor deelname. De Wet Medisch Wetenschappelijk Onderzoek met Mensen nemen wij hierbij in acht.

Audiovisuele hulpmiddelen

Het maken van audiovisuele opnamen (bewegend beeld en geluid) kan van belang zijn voor uw behandeling of voor het onderwijzen van onze medewerkers. Hiervoor vragen wij vooraf uw toestemming. Op elk gewenst moment kunt u de toestemming hiervoor weer intrekken.

De behandelaar gebruikt de audiovisuele opnamen alleen intern. Als de behandelaar de opnamen wil gebruiken voor andere dan interne doeleinden vraagt hij daarvoor expliciet uw toestemming.

Als de behandelovereenkomst is beëindigd wissen wij de opnamen. Het kan voorkomen dat de behandelaar de opnamen nog langer wil gebruiken in het kader van wetenschappelijk onderzoek en/of onderwijs. Dat is alleen mogelijk met uw toestemming.

Opleidingsinstelling

Vincent van Gogh is een opleidingsinstelling voor geestelijke gezondheidszorg. Daarom bestaat de mogelijkheid dat een behandelaar in opleiding aanwezig is bij het gesprek met uw behandelaar. Wanneer u hier bezwaar tegen heeft kunt u dit kenbaar maken voorafgaand aan het gesprek.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten in behandeling bij Vincent van Gogh. Zij adviseren gevraagd en ongevraagd de zorgaanbieder (in deze Vincent van Gogh) en kunnen hiermee invloed uitoefenen op zowel beleid als kwaliteit. Deze invloed is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz).

Heeft u interesse in deelname of wilt u graag meer informatie? Neem dan gerust vrijblijvend contact op. Kijk onder: Belangrijke adressen.

Familie of naasten

Wij vinden betrokkenheid van familie en naasten bij de behandeling belangrijk. De ervaring leert dat we in samenwerking met elkaar de meest optimale behandeling kunnen bieden en daarmee uw herstel kunnen bevorderen.

Platform familiebeleid

Het doel van ons familiebeleid is uw familie of andere belangrijke naasten, met wederzijds goedvinden, zoveel mogelijk bij de behandeling te betrekken om nu en in de toekomst samen een stabiele situatie te realiseren. Dit helpt ons om goede zorg te bieden en hiermee uw herstel te bevorderen.

Het Platform familiebeleid, bestaande uit een vertegenwoordiging van zorgmedewerkers en ervaringsdeskundige familieleden, zet zich in voor de uitvoering en het onderhoud van het familiebeleid binnen Vincent van Gogh.

Familievertrouwenspersoon

Is een familielid of naaste van u in behandeling bij Vincent van Gogh? Dan kunt u een beroep doen op de familievertrouwenspersoon voor (gratis) informatie, advies en ondersteuning.

Kijk voor meer informatie op onze website www.vvgi.nl/familie.

Meer informatie

Op de website van Vincent van Gogh vindt u aanvullende informatie over onder andere: psychische klachten, het behandelaanbod, cliëntenbelangen, klachtafhandeling, contactgegevens van de patiënten- en familievertrouwenspersoon en de algemene leveringsvoorwaarden ggz.

Belangrijke adressen

Informatiepunt Vincent van Gogh

Tel. 0478 - 527 066
informatiepunt@vvgi.nl

Cliëntenraad Vincent van Gogh

Postbus 5, 5800 AA Venray
Tel. 0478 - 527 200
clienraad@vvgi.nl

Platform familiebeleid Vincent van Gogh

Postbus 5, 5800 AA Venray
Tel. 0478 - 527 200
familie@vvgi.nl

Klachtenfunctionaris Vincent van Gogh

Postbus 5, 5800 AA Venray
Tel. 0478 - 527 597
klachtenfunctionaris@vvgi.nl

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Helpdesk Stichting PVP
Tel. 0900 - 444 88 88
helpdesk@pvp.nl

Pvp afdelingen/klinieken:

Naam en telefoonnummer: zie folder / poster
of neem contact op met het Informatiepunt

Meer informatie en advies over uw rechten in de ggz zie www.pvp.nl

Directie Vincent van Gogh

Postbus 5, 5800 AA Venray
Tel. 0478 - 527 558

Vincent van Gogh voor ggz

Bureau Geneesheer Directeur

Postbus 5, 5800 AA Venray

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Landelijk Meldpunt Zorg
Postbus 2115, 3500 GC Utrecht
Tel. 088 – 120 5000

Arrondissementsparket Limburg

Officier van Justitie

Postbus 1987, 6201 BZ Maastricht
Tel. 088- 699 14 00