

# Wegwijs tijdens uw behandeling

*Informatie voor cliënten*



## Welkom bij Vincent van Gogh

In deze brochure geven wij de algemene informatie die voor u van belang is wanneer u bij ons in behandeling komt. Elke behandeling is maatwerk. 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 aan een zo optimaal mogelijke deelname aan de samenleving.

Wij werken vanuit de overtuiging 'herstel is haalbaar'. Herstel heeft binnen de geestelijke gezondheidszorg ook een andere betekenis naast 'genezing'. Herstel gaat tevens over (leren) leven met een aandoening, beperking of kwetsbaarheid waarbij de mogelijkheden en kracht van de mens centraal staan.

## Inhoud

In deze brochure vindt u informatie over:

- Aanmelding
- Intakegesprek
- 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 medewerker van het medisch secretariaat binnen 10 werkdagen contact met u op. Voor tussentijdse dringende vragen kunt u contact opnemen met het Voordeurteam, via het telefoonnummer: 0478 – 52 7700.

## WachtlIJst

Er kan een wachtlIJst 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 direct.

## Intakegesprek

In de intakefase worden in één of twee gesprekken uw problemen in kaart gebracht en maakt u kennis met een zorgverlener. 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. Hierbij is het mogelijk dat we gebruik maken van vragenlijsten.

Omdat psychische problemen 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 uw partner, een familielid of een andere naastbetrokkene meeneemt naar het gesprek.

Na de intakefase bespreekt een team van zorgverleners 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.

**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. Een onderdeel van deze behandelovereenkomst is het behandelplan.

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, dossiervoering en kwaliteit van zorg. De gehele beschrijving van de algemene leveringsvoorwaarden kunt u lezen op onze website [www.vvgi.nl/folders](http://www.vvgi.nl/folders) en u ontvangt de voorwaarden voorafgaand aan de intakefase.

## **Behandelplan**

In het behandelplan staat beschreven wat uw klachten zijn, wordt uw (vermoedelijke) diagnose vermeld, staan de afspraken die u samen maakt met uw behandelaar, staan de behandeldoelen die u graag wil bereiken, wordt uitgelegd hoe de behandeling er uit gaat zien en met welke frequentie het behandelplan wordt geëvalueerd. Dit plan is de leidraad voor uw behandeling.

De behandeling in vrijwillig kader kan starten als er overeenstemming is over het behandelplan tussen u en de behandelaar. Tussentijds kan het behandelplan in gezamenlijk overleg gewijzigd worden, al dan niet na een evaluatie van het plan.

## **Behandeling**

Uw behandeling binnen Vincent van Gogh kan thuis, ambulante, in de vorm van dagbehandeling of middels opname zijn.

### *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 hulpverlening 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 op één van onze locaties. De frequentie van het contact wordt samen met u bepaald. Naast individuele therapie is ook gezinstherapie of groepstherapie mogelijk.

Tevens kan *onlinetherapie, eHealth*, worden ingezet bij de ambulante behandeling. 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 meestal 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 is er ook een avondprogramma.

### *Klinisch*

Bij een klinische behandeling wordt u opgenomen en verblijft u dag en nacht in de instelling. Hiervoor wordt alleen gekozen 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 op vrijwillige basis plaatsvinden of de vorm hebben van verplichte zorg. Bij verplichte zorg is sprake van zeer ernstige problemen met kans op ernstig nadeel voor uzelf of uw omgeving. Daarom heeft u tegen uw wil verplichte zorg opgelegd gekregen op basis van een wettelijke regeling. Aanvullende informatie over verplichte zorg en de bijbehorende wettelijke regelingen vindt u in de brochure 'Verplichte zorg'.

## **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 Verplichte ggz (Wvggz) omvat uw rechten en beperkingen als u verplichte zorg ontvangt.

### *Recht op informatie in duidelijke taal*

Tijdens uw behandeling zullen wij u zo volledig mogelijk informeren, zodat u een weloverwogen 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 hij u op de te verwachten gevolgen van de zorg en eventuele risico's en bespreekt hij 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. U kunt terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon als u een maatregel heeft vanuit de verplichte zorg. 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.

### *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 zijn en uw wettelijke vertegenwoordiger(s). 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. Er wordt bovendien informatie verstrekt aan de zorgverzekeraar via de declaratie. U kunt bij uw behandelaar aangeven dat u bezwaar maakt tegen het vermelden van de diagnose of de zorgvraagtypering op de declaratie. U dient daartoe dan een privacyverklaring te ondertekenen. Ook is het mogelijk via deze verklaring bezwaar te maken tegen aanlevering van gegevens aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Op dit moment is de aanlevering van gegevens over de zorgvraagtypering aan de NZa uitgesteld.

### *Camera toezicht*

In het kader van uw en onze veiligheid hangen er op locaties en in openbare ruimtes camera's. De beelden worden maximaal 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.

De gegevens worden voor het onderzoek 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, na afsluiting van uw behandeling, in ieder geval 20 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 (bij wet bepaalde) redenen zijn om dat niet te doen. Als het gaat om verplichte zorg onder de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg kan het dossier de eerste 5 jaren na het beëindigen van een crisismaatregel, voortgezette crisismaatregel of een zorgmachtiging niet worden vernietigd.

Alle aanvragen betreffende het medisch dossier gaan via het Bureau Geneesheer Directeur. Op onze website [www.vvgi.nl/vragen](http://www.vvgi.nl/vragen) kunt u meer informatie vinden over dit onderwerp onder één 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 en 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*

Binnen Vincent van Gogh gelden huisregels. 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 huisregels. De huisregels vindt u op onze website en kunt u 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. Het heeft de voorkeur om uw klacht eerst te bespreken met degene die het betreft of met diens 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, indien het om verplichte zorg gaat;
- onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon (pvp), indien het om verplichte zorg gaat;
- cliëntenraad, voor klachten die voor meerdere cliënten gelden;
- cliëntenvertrouwenspersoon als u vragen heeft over de Wet zorg en dwang.

De contactgegevens staan verderop in deze folder.

Verloopt de klachtafhandeling toch niet naar wens? Dan kunt u altijd een formele klacht indienen. In de brochure 'Heeft u een klacht? Laat het ons weten' en de brochure 'Klachtenregeling Wet verplichte ggz' staan de klachtenregelingen van Vincent van Gogh uitgebreid beschreven. Deze brochures zijn beschikbaar binnen elke locatie/afdeling en op onze website.

## **Aanvullende informatie**

### *Meten 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 het resultaat van uw behandeling consequent te meten. 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.

### *Kwaliteitsdoeleinden*

Uw medische gegevens (zowel van vrijwillige als verplichte zorg) kunnen worden gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden, zoals incidentmeldingen en kwaliteitsvisitaties. Het gebruik van uw gegevens voor deze doelen ligt in het verlengde van het verlenen van goede zorg, waardoor uw toestemming daarvoor mag worden verondersteld. Mocht u niet willen dat uw gegevens voor deze kwaliteitsdoeleinden kunnen worden gebruikt, dan dient u dit expliciet bij ons, dan wel bij uw behandelaar, kenbaar te maken.

### *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 2018 (Wmcz 2018).

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](http://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**

### **Clëntenraad Vincent van Gogh**

Postbus 5, 5800 AA Venray

Tel. 088 – 4787846

[clientenraad@vvgi.nl](mailto:clientenraad@vvgi.nl)

### **Platform familiebeleid Vincent van Gogh**

Postbus 5, 5800 AA Venray

[familie@vvgi.nl](mailto:familie@vvgi.nl)

### **Klachtenfunctionaris Vincent van Gogh**

Postbus 5, 5800 AA Venray

Tel. 0478 - 527 676

[klachtenfunctionaris@vvgi.nl](mailto:klachtenfunctionaris@vvgi.nl)

### **Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)**

*Helpdesk Stichting PVP*

Tel. 0900 - 444 88 88

[helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

### *Pvp afdelingen/klinieken:*

Naam en telefoonnummer: zie folder / poster

*Meer informatie en advies over uw rechten in de ggz, zie [www.pvp.nl](http://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  
Tel. 0478 - 527 676

**Landelijk Meldpunt Zorg (IGJ)**  
Postbus 2115, 3500 GC Utrecht  
Tel. 088 – 120 5020

**Arrondissementsparket Limburg**  
**Officier van Justitie**  
Postbus 1987, 6201 BZ Maastricht  
Tel. 088- 699 14 00

Oktober 2022