

*Feinier van Pijkel*

# Zorg als hoofdzaak



Algemene informatiebrochure voor cliënten

## Welkom bij Reinier van Arkel

In deze brochure vindt u informatie die van belang is als u bij Reinier van Arkel in behandeling komt. Vanaf de aanmelding en start van de behandeling tot en met de afronding. Bent u op zoek naar meer specifieke informatie, vraag het dan aan uw behandelaar.

### Inhoud

1	Wat doet Reinier van Arkel?	3
2	Voor wie?	3
3	Aanmelding	4
4	Behandeling en begeleiding	5
	• Behandelplan	5
	• Zorgprogramma	5
	• Inzet van e-health	6
	• Uw behandelteam	6
5	Wat gebeurt er met uw persoonlijke gegevens?	6
6	Uw mening telt: kwaliteit en tevredenheid	7
	• Cliëntenorganisatie	8
	• Klachtenregeling, klachtenfunctionaris en patiëntenvertrouwenspersoon	8
7	Familie	9
8	Wet- en regelgeving	10
9	Uw GGZ-kosten	10
10	Hoe zijn wij bereikbaar?	11



## 1. Wat doet Reinier van Arkel?

Bij Reinier van Arkel kunt u terecht voor hulp bij psychische en psychiatrische aandoeningen. Wij leveren de best mogelijke psychiatrische zorg, waar het kan in de eigen omgeving van onze cliënt. Dat doen we samen met de belangrijkste mensen uit de directe omgeving. We gaan uit van het vermogen om te herstellen, en kijken daarbij naar de hele mens: lichaam, geest, sociale omgeving en levensloop. We hebben oog voor de unieke hulpbronnen die iemand zelf en in zijn eigen omgeving heeft.

Autonomie en eigen verantwoordelijkheid van onze cliënten zijn onze uitgangspunten, waarbij we ons richten op het versterken van eigen kracht. Werk, activiteiten en sociale contacten, kortom: deelnemen aan de maatschappij, dragen in onze opvatting bij aan het herstel van mensen.

Voor een behandeling bij ons hebt u een verwijzing nodig van de huisarts, een medisch specialist, bedrijfsarts of het wijkteam.

Reinier van Arkel is een opleidingsinstituut voor psychiaters, artsen, psychologen en verpleegkundigen.

## 2. Voor wie?

Reinier van Arkel is er voor inwoners van alle leeftijden, voornamelijk in de regio Noordoost-Brabant (en delen van Gelderland en Noord-Limburg).

Voor kinderen en jeugd is er Herlaarhof, ons centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie. Bij Herlaarhof kunnen kinderen van 0 tot 18 jaar met psychiatrische en/of psychosociale problemen terecht.

Meer informatie hierover vindt u in de speciale brochure van Herlaarhof en op [www.herlaarhof.nl](http://www.herlaarhof.nl).



### 3. Aanmelding

Voor een behandeling bij Reinier van Arkel hebt u een verwijzing nodig van uw huisarts, medisch specialist, bedrijfsarts of het wijkteam. Uw verwijzer stuurt uw aanmelding naar Entree Reinier van Arkel.

Bij voorkeur melden huisartsen cliënten aan bij Reinier van Arkel met behulp van Zorgdomein. Indien uw huisarts niet bij Zorgdomein is aangesloten, kan de huisarts voor uw verwijzing gebruikmaken van het verwijsformulier op onze website.

Voor bepaalde vormen van blijvend intensieve zorg, zoals klinische zorg, beschermd wonen en begeleid zelfstandig wonen, hebt

u een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. Zie hiervoor [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl).

#### Intake

De intake bestaat uit een of meerdere gesprekken met een behandelaar. Soms is hierbij met uw toestemming een opleiding aanwezig (arts of psycholoog). Soms vragen wij u mee te werken aan een lichamelijk of een psychologisch onderzoek. We bekijken samen wat er met u aan de hand is en wat voor soort hulp u nodig hebt. Vanuit de intake wordt bepaald of en zo ja welk behandeltraject u gaat volgen. Als het probleem urgent is (spoed of crisis), kan de behandeling in het eerste gesprek al beginnen.

#### Wachtlijst

Soms is er een wachtlijst voor aanmelding en behandeling. De wachttijd kan per zorgaanbod sterk variëren en is onder meer afhankelijk van de zorgvraag en de behandeling die daarvoor passend is. U kunt de actuele gegevens raadplegen op [www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl).

#### Wat neemt u mee naar het intake-gesprek?

- legitimatiebewijs
- verwijsbrief
- uw pasje van de ziektekostenverzekering
- een actueel medicatieoverzicht (op te vragen bij uw apotheek)

*Van uw behandelaar krijgt u een behandelplanboekje. Dit is een persoonlijk werkboekje waarin u uw vragen en bevindingen kunt noteren, ter voorbereiding op een nieuwe afspraak.*



## 4. Behandeling en begeleiding

**In overleg met u zoeken we naar de behandeling of begeleiding die aansluit bij uw persoonlijke hulpvraag en de gestelde diagnose. De afspraken daarover leggen we vast in een behandelplan. Alles wat u met uw behandelaar bespreekt, valt onder het beroepsgeheim.**

### Behandelplan

In het behandelplan staat uw diagnose en hoe uw behandeling wordt aangepakt. Uw behandelaar vertelt in begrijpelijke taal over uw ziekte, over de voorgestelde behandeling en over andere mogelijkheden. Hij legt uit wat hij met de behandeling wil bereiken en welke resultaten u mag verwachten. Als u medicijnen krijgt, zal de behandelend psychiater u ook voorlichten over de werking en mogelijke bijwerkingen. Voor we met de uitvoering van het behandelplan kunnen beginnen, is uw toestemming met de in het behandelplan omschreven doelen en behandelvormen nodig. Dat geldt ook voor aanpassingen die uw behandelaar voorstelt voor het behandelplan. Ook deze dient de behandelaar voor toestemming aan u voor te leggen. Pas dan kan

de behandeling van start gaan. Een handig hulpmiddel is het behandelplanboekje dat u van uw behandelaar krijgt (of waar u om kunt vragen).

### Zorgprogramma

Reinier van Arkel werkt met zorgprogramma's. Een zorgprogramma is een omschrijving van alle zorg die Reinier van Arkel geeft aan cliënten met een bepaalde aandoening. Bijvoorbeeld aan mensen met een depressie. Deze zorg is evidence based, dat wil zeggen dat wetenschappelijk is aangetoond dat deze zorg het meest effectief is.

Een zorgtraject is een route die de cliënt kan volgen. U hebt namelijk niet altijd alle behandelmogelijkheden nodig die het complete zorgprogramma biedt. Op basis van uw persoonlijke hulpvraag bepaalt u samen met uw behandelaar welk zorgtraject het beste bij u past. Zo'n zorgtraject bestaat meestal uit meerdere modules.

In een module wordt heel precies omschreven wat een behandeling inhoudt. Zijn het individuele gesprekken of groepsbijeen-

*Zorg dat u bij elke afspraak een actueel medicatie-overzicht bij u hebt. Een medicatie-overzicht kunt u ophalen bij uw apotheek.*

komsten, hoeveel bijeenkomsten zijn er, door welke hulpverlener(s) wordt de behandeling gegeven?

### **Inzet van e-health**

Reinier van Arkel biedt naast de gebruikelijke gesprekken en telefonische contacten ook e-health ofwel behandeling online. Via een beveiligd online portaal kunt u communiceren met de behandelaar. Het portaal kan een waardevolle aanvulling zijn op het contact met u. Het geeft u meer keuzevrijheid en regie omdat u het kunt gebruiken op tijden waarop u dat wilt. Denk bijvoorbeeld aan toegang tot voor u specifieke informatie, berichten uitwisselen met een behandelaar, huiswerkopdrachten en dagboekmogelijkheden. Met de behandelaar kunt u bespreken welke informatie en activiteiten voor u van toepassing zijn.

### **Uw behandelteam**

Bij Reinier van Arkel werken verschillende behandelaren: psychiaters, psychologen, psychotherapeuten, (sociaal-psychiatrisch) verpleegkundigen en vaktherapeuten. Zij vormen samen een team van deskundigen. Met welke behandelaar u te maken

krijgt, is afhankelijk van de behandeling die u gaat volgen.

## **5. Wat gebeurt er met uw persoonlijke gegevens?**

**U hebt recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij uw behandeling mogen op de hoogte zijn van uw situatie.**

Van het behandelplan stellen we, met uw toestemming, uw huisarts of eventuele andere verwijzers op de hoogte.

### **Uw dossier**

Uw gegevens worden bewaard in een dossier. Daarin wordt het verloop van uw behandeling bijgehouden. U hebt recht op inzage van uw dossier, een kopie hiervan en vernietiging van uw dossier na afronding van uw behandeling, met uitzondering van bepaalde juridische stukken.

### **Zorgverzekeraars**

Zorgverzekeraars moeten op basis van wettelijke verplichtingen veel verschillende controles uitvoeren om te kijken of zorg



rechtmatig wordt verleend. In uitzonderlijke gevallen mogen medisch adviseurs van zorgverzekeraars daarvoor in dossiers van cliënten kijken. Sinds 2014 voeren GGz-instellingen op grond van landelijke afspraken zelf controles uit. Deze controles gaan op den duur de controles van de zorgverzekeraars vervangen.

### Wetenschappelijk onderzoek

Reinier van Arkel vindt het bijdragen aan en uitvoeren van wetenschappelijk onderzoek belangrijk. Resultaten zijn meestal direct toe te passen en worden gebruikt om de kwaliteit van diagnostiek en behandeling in de dagelijkse cliëntenzorg te verbeteren.

Voor wetenschappelijk onderzoek is er een samenwerkingsverband met de universiteiten van Utrecht en Tilburg.

Aan cliënten kan gevraagd worden deel te nemen aan een van de lopende wetenschappelijke onderzoeken door middel van het invullen van vragenlijsten. Deelname is altijd vrijwillig. De gegevens worden altijd anoniem verwerkt. De behandelaar kan meer vertellen over de lopende onderzoeken.

## 6. Uw mening telt: kwaliteit en tevredenheid

**U mag rekenen op open en eerlijke informatie over de zorg en behandeling die wij bieden en u mag ons daar ook op aanspreken. Aan het begin van een behandeltraject wordt zoveel mogelijk aangegeven wat kan en wat niet kan, wat haalbaar is en wat niet.**

Uw meedenken helpt ons onze kwaliteit te waarborgen. Deze kwaliteit toetsen we op verschillende manieren:

- We hechten veel waarde aan cliënttevredenheid en het bieden van kwalitatief goede zorg en service. Uw mening doet er toe, en daarom onderzoeken we regelmatig door middel van een cliëntwaarderingsonderzoek hoe de zorgverlening gewaardeerd wordt.
- We doen onderzoek naar het resultaat van uw behandeling: de Routine Outcome Monitoring. Dit zijn herhaaldelijke metingen met behulp van vragenlijsten. Het doel hiervan is een beter beeld te krijgen van uw klachten, de behandeling zo goed mogelijk hierop te laten aansluiten en u en



- uw behandelaar een goed beeld te geven van de vooruitgang tijdens de behandeling.
- Gedurende de behandeling wil uw behandelaar van u weten hoe u de behandeling en de geleverde zorg ervaart. Hiervoor gebruiken wij een evaluatieformulier.
  - Op [www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl) kunt u via de banner van Zorgkaart Nederland aangeven hoe tevreden u bent over uw behandeling bij Reinier van Arkel.

Denkt u met ons mee?

### **Cliëntenorganisatie**

Een goede cliëntenparticipatie vinden wij belangrijk. De medezeggenschap van cliënten is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Reinier van Arkel heeft een cliëntenorganisatie. De Centrale Cliëntenorganisatie behartigt de belangen van alle cliënten, dus ook uw belang. Zij buigt zich over vragen zoals:

- Hoe kan de kwaliteit van de behandeling verbeterd worden?
- Waaraan moet respectvolle bejegening door medewerkers voldoen?
- Wat is een goede klachtenregeling?

- Zijn de organisatieveranderingen een verbetering voor cliënten?

Meer informatie vindt u in de brochure van het Algemeen Bureau Cliëntenorganisatie (ABC).

### **Klachtenregeling en Klachtenfunctionaris**

Als u niet tevreden bent over de gang van zaken dan kunt u een klacht indienen. De klacht kunt u het beste bespreken met uw hulpverlener of met een direct betrokken medewerker. Als u niet (meer) met uw hulpverlener in gesprek wilt of durft, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan u informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen u en de hulpverlener. Mocht dit niet naar tevredenheid verlopen dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van Reinier van Arkel.

### **Patiëntenvertrouwenspersoon**

U kunt ook de hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon. De patiëntenvertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en staat altijd aan uw kant. Hij of zij kan u informeren over uw rechten en adviseren



bij en/of bemiddelen in het zoeken naar een oplossing of het aangaan van een gesprek. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de brochure PVP-uw goed recht en de folder over de klachtenregeling van Reinier van Arkel. Informatie over de bereikbaarheid van de Patiëntenvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris, evenals informatie over de klachtenregeling vindt u op [www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl).

## 7. Familie

De hulpverleners van Reinier van Arkel vinden uw sociale netwerk belangrijk. Reinier van Arkel richt zich daarom niet alleen op de behandeling en begeleiding van cliënten, maar heeft ook aandacht voor familie en naastbetrokkenen. Zij spelen vrijwel altijd een rol bij de ondersteuning van een cliënt. Het komt ook voor dat naasten hierbij zelf steun kunnen gebruiken. Reinier van Arkel biedt de volgende mogelijkheden voor familieleden en naasten:

### **Familiespreekuur**

Familieleden kunnen tijdens het spreekuur vragen stellen en advies krijgen over het omgaan met iemand die psychische problemen heeft.

### **Familievertrouwenspersoon (FVP)**

Deze vormt een brug tussen familie en de geestelijke gezondheidszorg, op het moment dat cliënt en familie het gevoel hebben dat zij binnen de organisatie niet goed terecht kunnen met vragen.

### **Familie- en Betrokkenenraad**

Deze raad is er om de betrokkenheid van familie en andere naastbetrokkenen bij het herstel van cliënten te optimaliseren. Zij behartigt de belangen van familieleden (en indirect dus ook van cliënten) op verschillende niveaus en praat mee over beleid, organisatie en de kwaliteit van de zorg.

Meer informatie over het familiebeleid vindt u op [www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl).

### **Trainingen voor familieleden**

In diverse trainingen geven we informatie over psychiatrische problemen aan naasten/familieleden. Het doel is handvatten aan te reiken om de problemen te kunnen hantieren en sociale steun van naasten/familie te bevorderen. Meer informatie vindt u op [www.yypse.nl](http://www.yypse.nl).

## 8. Wet- en regelgeving

**Het is goed om te weten dat u als patiënt rechten hebt bij behandelingen. Die rechten staan in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).**

Enkele voorbeelden van belangrijke rechten zijn:

- Het recht op informatie.
- Uw behandelaar mag u alleen behandelen als u zegt dat u dat goed vindt. Dit heet in de wet het toestemmingsvereiste.
- Recht op inzage in uw medisch dossier.

Meer informatie vindt u in de brochure *Rechten en huisregels* en in de *Algemene leveringsvoorwaarden*.

Soms is een opname geen vrijwillige keuze, dan geldt de regelgeving voor gedwongen opname, beschreven in de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

Meer informatie vindt u op [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl); hier vindt u een link naar *Uw rechten bij een gedwongen opname*.

## 9. Uw GGZ-kosten

De kosten van uw behandeling worden vergoed door uw zorgverzekeraar, het zorgkantoor of uw gemeente. U betaalt een eigen risico. Als u gebruik maakt van verschillende vormen van zorg gelden hiervoor ook verschillende vergoedingen.

Op de rekening staan directe en indirecte kosten vermeld. Bij directe kosten kunt u denken aan de kosten die worden gemaakt bij intakecontacten, behandelcontacten en telefonische contacten, maar ook een opname in de kliniek, deeltijdbehandeling en in sommige gevallen dagbesteding en trajectbegeleiding.

Daarnaast worden er indirecte kosten gerekend. Dit zijn de werkzaamheden van behandelaren en/of begeleiders die voor u niet direct zichtbaar zijn. Denk daarbij aan contacten met derden zoals de huisarts, gehouden behandelbesprekingen en het rapporteren over de behandeling, etc.

Meer informatie over betaling van uw behandeling vindt u op [www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl).



### **Verhinderd? Laat het tijdig weten.**

*Om uw behandeling zo doeltreffend mogelijk te laten zijn, is het van belang dat u uw afspraken met uw behandelaar nakomt. Is er echter een dringende reden dat u niet kunt komen dan meldt u zich zo snel mogelijk af, maar minimaal 24 uur van tevoren.*

*U kunt een afspraak wijzigen of afzeggen bij voorkeur via het cliëntenportaal of anders via het secretariaat van uw behandelaar.*

## **10. Hoe zijn wij bereikbaar?**

### **Entree Reinier van Arkel**

(073) 658 68 68

e-mail: [entree@reiniervanarkel.nl](mailto:entree@reiniervanarkel.nl)

### **Aanmelding en consultatie Herlaarhof, centrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie**

(073) 658 53 33 tijdens werkdagen van 9.00 – 17.00 uur

e-mail: [ach@reiniervanarkel.nl](mailto:ach@reiniervanarkel.nl)

[www.herlaarhof.nl](http://www.herlaarhof.nl)

### **Meer informatie**

e-mail: [info@reiniervanarkel.nl](mailto:info@reiniervanarkel.nl)

[www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl)

### **Hoofdlocatie Vught**

bezoekadres:

Parklaan 8,  
5261 LR Vught

postadres:

Postbus 10150,  
5260 GB Vught  
(073) 658 51 11

[www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl)

e-mail: [info@reiniervanarkel.nl](mailto:info@reiniervanarkel.nl)

### **Cliëntenorganisatie**

bezoekadres:

Parklaan 4,  
5261 LR Vught

postadres:

Postbus 10150,  
5260 GB Vught  
(073) 658 5650

e-mail:

[cliëntenraad@reiniervanarkel.nl](mailto:cliëntenraad@reiniervanarkel.nl)

### **Hoofdlocatie 's-Hertogenbosch**

bezoekadres:

Bethaniestraat 2,  
5211 LJ 's-Hertogenbosch

postadres:

Postbus 70058,  
5201 DZ 's-Hertogenbosch  
(073) 658 61 11

[www.reiniervanarkel.nl](http://www.reiniervanarkel.nl)

e-mail: [info@reiniervanarkel.nl](mailto:info@reiniervanarkel.nl)

