

Juliana-Oord

*centrum voor neuropsychiatrie en
psychiatrie & verslaving*

*Algemene informatie voor patiënten
en betrokkenen*

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Wat is Juliana-Oord	2
3	Adresgegevens	3
4	Aanmelding: hoe komt u bij Juliana-Oord terecht?	3
5	Afsprakenregeling in Juliana-Oord	4
6	De openingstijden van Juliana-Oord	4
7	Meenemen bij de intake: legitimatie- én inschrijvingsbewijs ziektekostenverzekering	4
8	Kosten	4
9	Vormen van behandeling	6
10	De behandeling	6
11	Het behandelplan	8
12	Dossier	8
13	Persoonsregistratie	9
14	De algemene huisregels van Juliana-Oord	9
15	Uw rechten	11
16	Ontevreden / Klachten?	11
17	De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)	12
18	De cliëntenraad	12
19	De familievertrouwenspersoon	13
20	Geestelijke verzorging	13
21	Normen van goed hulpverlenerschap	14
22	Behandeling weigeren of beëindigen	16

1 Inleiding

U hebt deze brochure gekregen, omdat u een eerste afspraak hebt bij Juliana-Oord, onderdeel van GGz Centraal. In deze brochure gaan wij kort in op wat Juliana-Oord voor u kan betekenen.

Juliana-Oord is een centrum voor neuropsychiatrie en psychiatrie & verslaving van GGz Centraal. Juliana-Oord is één van de weinige centra voor neuropsychiatrie en psychiatrie & verslaving in Nederland.

2 Wat is Juliana-Oord

Juliana-Oord is een expertise centrum voor neuro psychiatrie en psychiatrie & verslaving binnen GGz Centraal.

Juliana-Oord biedt met name klinische behandeling. De behandeling duurt maximaal vier maanden en richt zich op diagnose en toewerken naar het onder controle krijgen van psychiatrische en neuropsychiatrische stoornissen. Tijdens en aan het eind van de klinische behandeling stemmen wij met de verwijzer en familie verdere behandeling en nazorg af. Binnen Juliana-Oord werken wij met een multidisciplinair team. Dat bestaat uit een psychiater, een verslavingsarts, arts-assistenten, een klinisch neuropsycholoog, (GZ-) psychologen, een fysiotherapeut, een verpleegkundig specialist, zorgcoördinatoren, medewerkers patiëntenactiviteiten, verpleegkundigen en begeleiders. Zij werken nauw met elkaar samen in de diagnostiek en de behandeling.

3 Adresgegevens

Juliana-Oord
Leemzeulder 35
1251 AM Laren
Telefoon 035 5390411
Fax 035 5386920

Wilt u meer informatie of hebt u nog vragen? Dan kunt u telefonisch contact opnemen met Juliana-Oord, of neem een kijkje op onze website: www.ggzcentraal.nl/juliana-oord.

4 Aanmelding: hoe komt u bij Juliana-Oord terecht?

Patiënten worden door verwijzers (o.a. huisartsen, verslavingsinstellingen en andere ggz-instellingen, ziekenhuizen, etc.) aangemeld. De verwijzer moet een verwijsbrief sturen, bij voorkeur digitaal via de beveiligde omgeving van ZorgDomein. Een verwijsformulier is ook nog terug te vinden op onze website onder www.ggzcentraal.nl/verwijzen.

Intake

Als de verwijzer een verwijsformulier heeft gestuurd naar Juliana-Oord beoordelen wij de aanmelding. U ontvangt hierna een uitnodiging voor een intake. Deze uitnodiging gaat ook ter informatie naar de verwijzer.

In de intakefase wordt na een zorgvuldige screening door verschillende disciplines beoordeeld of een patiënt in aanmerking komt voor behandeling in een van onze behandelprogramma's. De verwijzer en de patiënt krijgen hiervan mondeling of schriftelijk bericht.

5 Afsprakenregeling in Juliana-Oord

Alle afspraken worden gemaakt door de medische administratie.

U kunt hiervoor contact opnemen met het centrale nummer van Juliana-Oord, telefoon: 035 5390411.

Wanneer u een afspraak hebt bij Juliana-Oord, verzoeken wij u zich voorafgaand aan de afspraak te melden bij de receptie. U kunt ook bij de receptie terecht voor het maken van vervolgafspraken.

6 De openingstijden van Juliana-Oord

De medische administratie van Juliana-Oord is op werkdagen geopend van 8.30 - 17.00 uur. De kliniek is 24 uur per dag bereikbaar.

7 Meenemen bij de intake: legitimatie- én inschrijvingsbewijs ziektekostenverzekering

Als u bij Juliana-Oord komt voor uw eerste afspraak is het van belang dat u zich kunt legitimeren door middel van een geldig identiteitsdocument¹. Als gevolg van de zorgverzekeringswet en 'de identificatieplicht verzekerden' bent u namelijk verplicht zich te kunnen legitimeren. Bovendien zijn wij verplicht uw BSN (= burger service nummer) te noteren. Ook is het belangrijk dat u het inschrijvingsbewijs van uw ziektekostenverzekering meeneemt. Houd er rekening mee dat het intakegesprek niet door kan gaan, als u zich niet kunt legitimeren.

8 Kosten

Behandeling bij GGZ Centraal wordt betaald uit de Zorgverzekeringswet (ZvW). Bent u langer dan een jaar opgenomen in een kliniek dan wordt de zorg betaald uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

1 Een geldig identiteitsdocument is een **geldig** paspoort, Nederlands rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument

Eigen risico

Voor iedere verzekerde in Nederland geldt een verplicht eigen risico. De hoogte van het eigen risico wordt jaarlijks vastgesteld en kunt u nalezen in uw zorgverzekeringpolis. Dit verplichte eigen risico geldt zowel voor geestelijke als lichamelijke gezondheidszorg.

Daarnaast is het bij sommige zorgverzekeraars mogelijk een vrijwillig eigen risico af te spreken. Dit vrijwillige eigen risico heeft uiteraard ook effect op de hoogte van de kosten die GGz Centraal bij u in rekening brengt. Voor de geestelijke gezondheidszorg betekent dit dat uw eigen risico wordt aangesproken vanaf het moment dat u een intakegesprek hebt tot het eind van de behandeling; tot een maximale hoogte van uw jaarlijkse eigen risicobedrag.

Voor alle informatie over de kosten verwijzen wij naar onze website www.ggzcentraal.nl/kosten.

Wat gebeurt er als u uw afspraken niet nakomt?

Een instelling als Juliana-Oord is een kostbare voorziening. Daarom zijn alle behandelafspraken gebonden aan regels. De medewerkers houden zich aan hun afspraken en verwachten dat ook van hun klanten (patiënten). Als u bij nader inzien afziet van een intake en/of een onderzoek, wilt u dit dan zo spoedig mogelijk doorgeven bij de medische administratie via het centrale telefoonnummer 035 5390411. Als u al in behandeling bent bij Juliana-Oord kunt u dit het beste zo spoedig mogelijk met uw behandelaar bespreken.

Wanneer u op tijd afbelt, werkt u mee om de kosten van de gezondheidszorg niet onnodig te laten stijgen en de wachtlijsten zo beperkt mogelijk te houden. Als u zonder tijdige berichtgeving niet op een gemaakte afspraak verschijnt, kan dat het belang schaden van de continuïteit van uw behandeling.

Tijdige berichtgeving houdt in:

- Als u verhinderd bent voor een afspraak dan moet u dat uiterlijk 24 uur van tevoren doorgeven aan uw behandelaar. Als u op tijd afzegt zal niets in rekening worden gebracht.
- Wanneer u korter dan 24 uur van tevoren of helemaal niet uw afspraak afzegt en er geen sprake is van overmacht, dan kunnen de kosten van de behandelafpraak in rekening worden gebracht.

9 Vormen van behandeling

In Juliana-Oord bieden wij behandeling aan in de volgende zorgpaden:

- zorgpad detoxificatie
- zorgpad neuropsychiatrie
- zorgpad voortgezette behandeling psychiatrie & verslaving

10 De behandeling

Zorgpad Detoxificatie

Personen met een actuele alcohol- of medicatieafhankelijkheid wijzen wij in eerste instantie toe aan het zorgpad detoxificatie, gericht op het veilig en begeleid ontgiften van alcohol of andere middelen. Deze behandeling duurt twee tot vier weken en is onder directe begeleiding van een psychiater.

Het eerste deel van de behandeling richt zich op het lichamelijk ontgiften. Daarna bieden wij behandeling die zich richt op motivatie voor langerdurende behandeling van verslaving. De behandeling is gericht op doe-, denk- en ontspanningsactiviteiten. Aan het eind van de behandeling vindt een evaluatie plaats en kan de behandeling eindigen of klinisch worden voortgezet. Er is een doorplaatsing mogelijk naar onderstaand beschreven zorgpaden.

Zorgpad neuropsychiatrie en NAH ('Niet Aangeboren Hersenletsel')

Binnen het zorgpad neuropsychiatrie en niet aangeboren hersenletsel richten wij ons vooral op de diagnose van het cognitief functioneren (geheugen problemen). Binnen de behandeling is er ook aandacht voor o.a.:

- leren omgaan met verslaving
- opbouwen van een zinvolle dagbesteding
- inzicht krijgen in eigen mogelijkheden en beperkingen
- acceptatie en verwerking van beperkingen
- leren omgaan met hulpmiddelen
- vergroten van het sociale netwerk
- de financiën en woonsituatie
- herstellen van het sociale systeem

Gedurende 10-12 weken stellen wij samen met u een individueel behandelplan op. De verschillende disciplines werken nauw samen om de aard en ernst van de cognitieve klachten (geheugen) in kaart te brengen. Aan het eind van de behandeling bespreken wij de bevindingen met u en uw familie en/of naaste omgeving en de verwijzer, waarna een behandeladvies volgt.

Zorgpad voortgezette behandeling psychiatrie & verslaving

Binnen het zorgpad voortgezette behandeling psychiatrie & verslaving richten wij ons vooral op de diagnose van de psychiatrische stoornis, verdere behandeling en het toewerken naar het onder controle krijgen van het verslavingsprobleem. Binnen de voortgezette behandeling is er ook aandacht voor o.a.:

- leren omgaan met verslaving
- opbouwen van een zinvolle dagbesteding
- inzicht krijgen in eigen mogelijkheden en beperkingen
- acceptatie en verwerking van beperkingen
- leren omgaan met hulpmiddelen
- vergroten van het sociale netwerk

- de financiën en woonsituatie en
- herstellen van het sociale systeem

Gedurende 10-12 weken stellen wij samen met u een individueel behandelplan op. De verschillende disciplines werken nauw samen om de aard en ernst van de psychiatrische klachten in kaart te brengen. Aan het eind van de behandeling bespreken wij de bevindingen met u en uw familie en/of naaste omgeving en de verwijzer, waarna een behandeladvies volgt.

11 Het behandelplan

In het kader van WGBO (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) bespreken we wat de hulpvraag is, welke doelen u samen met ons wilt bereiken en op welke manier deze doelen te bereiken zijn. Dit behandelplan stellen wij bij opname in overleg met u op en reiken we op papier uit. Bij de start van een nieuwe behandeling, of bij tussentijdse wijzigingen in de behandeldoelen, passen we het behandelplan in overleg met u aan en overhandigen wij het opnieuw, zodat het behandelplan en de doelen steeds actueel zijn.

12 Dossier

Van iedereen die in behandeling bij Juliana-Oord komt, houden wij een digitaal dossier bij. In het dossier staan persoonsgegevens, gegevens over de hulpverlening en het behandelplan.

Rekening houdend met de wettelijke regels kunt u op verzoek het dossier inzien. De behandelaar is daarbij aanwezig om, indien nodig, toelichting te geven en vragen te beantwoorden. Zonder uw toestemming verstrekken wij geen gegevens uit het dossier aan derden en vragen wij ook geen gegevens bij anderen op (zoals andere hulpverleningsinstanties, ziekenhuizen, verzekeraars, etc.). Voor het opvragen van (medische) gegevens vragen wij u bij de start van de behandeling een toestemmingsverklaring in te vullen en te ondertekenen.

13 Persoonsregistratie

In de persoonsregistratie van Juliana-Oord worden verschillende soorten gegevens over een patiënt opgenomen, zoals: identificatiegegevens, financieel- administratieve gegevens, machtigingsgegevens, personalia en hulpverleningsgegevens. Deze gegevens worden persoonsgegevens genoemd, omdat ze herleidbaar zijn tot één persoon.

Juliana-Oord heeft de plicht om ervoor te zorgen dat niet meer gegevens worden vastgelegd dan strikt noodzakelijk zijn voor het doel van persoonsregistratie en voor een goede hulpverlening aan de patiënt. Bovendien moet Juliana-Oord ervoor zorgen dat de gegevens goed beveiligd zijn, zodat alleen mensen die daartoe bevoegd zijn deze gegevens kunnen inzien. Informatie aan derden mag bijvoorbeeld alleen met uw toestemming worden doorgegeven.

14 De algemene huisregels van Juliana-Oord

Sleutel

Wij vragen € 20,- borg voor de slaapkamer en kastsleutel die u krijgt. Wij vragen u om spullen van waarde in de kast op te bergen en deze af te sluiten. Wij zijn niet aansprakelijk wanneer u spullen of geld kwijt raakt.

Bezoektijden

In de avond en in de weekenden en buiten de maaltijden om kunt u bezoek ontvangen.

Roken

Juliana-Oord is een openbare ruimte waarin roken niet is toegestaan. U mag alleen buiten roken, op de daarvoor aangewezen plaatsen.

Huisdieren

Het is niet toegestaan huisdieren mee te nemen naar Juliana-Oord.

Verantwoordelijkheid / Aansprakelijkheid

Iedereen is mede verantwoordelijk voor het netjes houden van het gebouw en de ruimtes. Wij stellen u aansprakelijk als u schade binnen Juliana-Oord veroorzaakt.

Mobiele telefoons

Wij verzoeken u om mobiele telefoons tijdens behandelactiviteiten en groepsmomenten uit te schakelen om overlast voor andere mensen te voorkomen. Het is niet toegestaan om met uw mobiele telefoon (of camera) opnames te maken van gesprekken die gevoerd worden of situaties die zich voordoen in Juliana-Oord. Binnen Juliana Oord kunt u gebruik maken van Wi-Fi.

Toiletartikelen / financiën / rookartikelen

Als u bij Juliana-Oord wordt opgenomen, bent u zelf verantwoordelijk voor uw toiletartikelen.

Ook adviseren wij u voldoende financiën mee te nemen voor dagelijks gebruik. Mocht u niet in de gelegenheid zijn uw geld zelf te beheren, dan verwachten wij van u dat één van uw contactpersonen hiervoor kan zorgen. Rookt u? Dan is het verstandig voldoende rookwaar mee te nemen.

Handdoeken en beddengoed worden aan u verstrekt.

U kunt binnen Juliana-Oord gebruik maken van wasmachine en droogtrommel om uw kleding te wassen.

Kleding, sportkleding/zwemkleding neemt uzelf mee. Wij willen u vragen ook een wekker mee te nemen.

15 Uw rechten

Binnen iedere instelling voor geestelijke gezondheidszorg hebben patiënten rechten:

1. het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
2. het recht op informatie over de behandeling
3. het recht op toestemming voor de behandeling
4. het recht op inzage en afschrift van gegevens
5. het recht op klachtbehandeling

Deze rechten zijn onder andere vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De WGBO omvat de algemene patiëntenrechten.

Voor meer inhoudelijke informatie over uw rechten verwijzen wij u graag naar de uitgebreidere folder 'uw rechten in het psychiatrisch ziekenhuis'.

16 Ontevreden / Klachten?

Het is mogelijk dat u in conflict komt met een hulpverlener of medewerker van Juliana-Oord. Als u onenigheid krijgt, kunt u de klachten het beste eerst bespreken met de betrokken hulpverlener. In de meeste gevallen zult u samen tot een oplossing kunnen komen. Als dat niet lukt, kunt u een klacht indienen bij de teamleider, manager zorg of hoofdbehandelaar.

GGz Centraal heeft speciaal voor mensen die klachten hebben een folder geschreven. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de folder 'Wanneer u, als cliënt van GGz Centraal, een klacht hebt'. Deze is aanwezig bij de medische administratie van Juliana-Oord.

17 De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

Patiënten die in behandeling zijn bij Juliana-Oord kunnen advies of hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon. Deze patiëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst van GGz Centraal of Juliana-Oord, hij is dus onafhankelijk.

De patiëntenvertrouwenspersoon is een deskundige op het gebied van patiëntenrechten. In de klinieken en bij de medische administratie van Juliana-Oord zijn specifieke folders beschikbaar over de inhoud van het werk van de patiëntenvertrouwenspersoon en hoe en wanneer er contact met hem kan worden opgenomen. Alle hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon is gratis.

18 De cliëntenraad

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen geeft patiënten het recht om over een aantal onderwerpen binnen de zorginstelling mee te denken en advies te geven.

Voor het opvragen van een folder van de cliëntenraad kunt u terecht bij:

GGz Centraal

Cliëntenraad locatie Laren

Leemzeulder 35

1251 AM Laren

19 De familievertrouwenspersoon

Bij een familievertrouwenspersoon kunnen naastbetrokkenen terecht als ze een klacht hebben, voor een luisterend oor, voor advies en informatie over diverse onderwerpen die betrekking hebben op bijvoorbeeld een naaste die in behandeling is bij GGz Centraal, of zaken die hen zelf betreffen. De familievertrouwenspersoon kan een bemiddelende rol spelen indien door naastbetrokkenen ondersteuning gewenst wordt in het contact met behandelaars of met het management van GGz Centraal. Behandelaars kunnen familie wijzen op de familievertrouwenspersoon of ook zelf advies vragen. U kunt de familievertrouwenspersoon bereiken op telefoonnummer 033 4609900 of via e-mail: familievertrouwenspersoon@ggzcentraal.nl.

20 Geestelijke verzorging

Op elke locatie van GGz Centraal is een geestelijk verzorger aanwezig. Tijdens uw behandeling kunt u aangeven of u contact met de geestelijk verzorger wilt hebben.

21 Normen van goed hulpverlenerschap

Binnen GGz Centraal zijn in nauw overleg met de cliëntenraad 25 normen voor goed hulpverlenerschap afgesproken. Deze normen zijn als volgt geformuleerd:

Bejegening

1. De hulpverlener bejegt de patiënt met respect en aandacht.
2. De hulpverlener toont respect voor de levensbeschouwing van de patiënt.
3. De hulpverlener benadert de patiënt als een gelijkwaardige gesprekspartner.
4. De hulpverlener overweegt het belang van de patiënt.
5. De hulpverlener maakt geen misbruik van zijn positie.
6. De hulpverlener onthoudt zich volledig van ongewenste toenaderingspogingen of contacten.
7. De hulpverlener geeft fouten toe.
8. De patiënt krijgt regelmatig de mogelijkheid om te zeggen of de hulpverlening aan zijn verwachting voldoet.
9. De hulpverleningscontacten verlopen bij voorkeur ongestoord.
10. De patiënt denkt mee met de hulpverleners in het hulpverleningsproces.

Procedures

11. De hulpverlener vertelt de patiënt hoe hij hem kan bereiken als dat nodig is.
12. De hulpverlener of diens vervanger probeert de patiënt, als deze hem niet heeft kunnen bereiken, nog dezelfde dag terug te bellen.
13. De patiënt krijgt ruimte om zijn voorkeur voor een bepaalde hulpverlener uit te spreken.
14. De hulpverlener vraagt toestemming aan de patiënt, alvorens een informatieverzoek van derden te honoreren. Als regel geldt dat de ontslagbrief aan de huisarts/verwijzer voor verzending met de patiënt wordt besproken.

15. De hulpverlener stelt in overleg met zijn patiënt een behandelplan op.
16. De patiënt heeft keuzemogelijkheden om te komen tot het behandelplan.
17. De patiënt stemt in met het behandelplan.
18. De hulpverlener probeert in overleg met de patiënt de duur van de behandeling te bepalen.

Informatievoorziening

19. De hulpverlener informeert de patiënt mondeling over zijn rechten en plichten.
20. De hulpverlener geeft duidelijke antwoord op de vragen van de patiënt.
21. De hulpverlener geeft duidelijk uitleg bij klachten en/of problemen en geeft informatie over de behandelingsmogelijkheden van de patiënt.
22. De hulpverlener geeft voorlichting aan de patiënt over hoe zijn klachten zich mogelijk kunnen ontwikkelen in de toekomst.
23. De hulpverlener verstrekt een kopie van het behandelplan.
24. De behandeling eindigt met een afrondend gesprek.

Resultaat

25. De hulpverlener streeft met de patiënt naar een bevredigend resultaat van de behandeling.

22 Behandeling weigeren of beëindigen

GGz Centraal houdt zich aan de normen voor verantwoorde zorg en voldoet aan de geldende professionele standaard.

GGz Centraal kan behandeling aan een patiënt weigeren of beëindigen indien er redenen bestaan op grond waarvan de behandeling in redelijkheid niet van GGz Centraal kan worden verlangd, ondanks voortbestaan van de zorgbehoefte van de patiënt.

Tenslotte

Wij hopen dat we u met dit boekje een redelijk beeld over de behandeling hebben kunnen geven. Er zullen nog tal van vragen over zijn. Stelt u deze gerust in een van de gesprekken met ons. U kunt ons ook altijd bellen. U kunt nooit een vraag teveel stellen, wel een te weinig. Ook horen wij graag uw suggesties ter verbetering van dit informatieboekje.

