




GGZ Rivierduinen



**UW
BEHANDELING,
ONZE ZORG**

rivierduinen.nl





“Ook als ik tijdelijk meer of intensievere behandeling nodig heb, kan ik bij GGZ Rivierduinen terecht.”

Uw behandeling, onze zorg

Veel mensen hebben wel eens last van psychische problemen. Soms lukt het hen daar alleen of met steun van familie, vrienden, de huisarts of maatschappelijk werk doorheen te komen. Soms is meer zorg en ondersteuning nodig. In dat geval kunt u, na verwijzing, terecht bij GGZ Rivierduinen. Wij bieden vele vormen van geestelijke gezondheidszorg aan kinderen, volwassenen en ouderen in het noorden en midden van Zuid-Holland.

Wij verlenen zorg die het beste aansluit bij uw problemen en situatie. Dat maakt onze behandeling op maat en persoonlijk. Afhankelijk van de diagnose doen wij u een behandelvoorstel. Bij minder ernstige psychische problematiek of stabiele chronische problematiek bieden wij u een behandeltraject in de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ). Voor meer complexe problematiek kunt u terecht in de Specialistische GGZ (SGGZ). De behandeling bespreken wij met u en varieert van een paar gesprekken met een hulpverlener tot groepstherapie en van opname in een kliniek tot beschermd wonen.

HEEFT U DRINGEND HULP NODIG?

Bel uw huisarts of huisartsenpost.
Deze kan 24 uur per dag de
hulp van onze crisisdienst
inschakelen.

Gevarieerd aanbod

GGZ Rivierduinen biedt hulp en behandeling aan kinderen, volwassenen en ouderen met uiteenlopende psychische en psychiatrische problemen. Op een manier die past bij u en uw klachten. Wanneer u tijdelijk meer of intensievere behandeling nodig hebt of juist minder, passen wij samen met u de behandeling daarop aan. Deskundig, betrokken en dichtbij.

Poliklinisch en kliniek

Onze behandeling is meestal poliklinisch; u komt naar één van onze locaties voor een afspraak met uw hulpverlener. Als een poliklinische behandeling niet voldoende is, kunt u in aanmerking komen voor

dagbehandeling. U brengt dan een aantal dagen een ochtend en/ of middag bij ons door. Soms is een tijdelijke opname in de kliniek noodzakelijk. U verblijft dan zowel overdag als 's nachts in één van onze opnameafdelingen.



Wonen en verblijf

Voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening bieden wij zorg en behandeling die zoveel mogelijk uitgaat van uw mogelijkheden en eigen regie. Wanneer u thuis kunt blijven wonen, komt een hulpverlener of behandelteam (wijkteam) bij u aan huis. De behandeling sluit aan bij het gewone leven en richt zich, naast de vermindering van psychische klachten, op wonen, werken, leren, vrijetijdsbesteding, het familieleven, sociale en intieme relaties.

Ook op het gebied van wonen en verblijf bieden wij verschillende herstelondersteunende zorgvoorzieningen. Zo beschikken wij over voorzieningen voor beschermd wonen, begeleid wonen, diverse verblijfsafdelingen en intensieve zorg.

Van aanmelding tot uitschrijving

Uw aanmelding

Als u in overleg met uw (huis)arts kiest voor behandeling bij GGZ Rivierduinen, dan stuurt deze een verwijsbrief naar ons om u aan te melden. Zodra deze verwijzing bij ons binnenkomt, nodigen wij u uit voor een eerste gesprek. Ook vragen we uw toestemming om eventuele dossiers in te zien. Daarnaast ontvangt u een uitnodiging per e-mail met een link naar digitale vragenlijsten. We noemen dit Routine Outcome Monitoring (ROM). De vragen kunnen gaan over de situatie thuis, op het werk, sociale contacten en uw lichamelijke gezondheid.

Wachttijden

Informatie over actuele wachttijden vindt u op onze website. Overleg met uw huisarts hoe u een mogelijke wachttijd kunt overbruggen. Als spoedeisende hulp nodig is, kunt u nog dezelfde dag via de huisarts bij ons terecht.

AFSPRAAK AFZEGGEN OF VERZETTEN?

Kunt u zich, om welke reden dan ook, niet aan de gemaakte afspraak houden? Wij verzoeken u dringend uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen.

Eerste gesprek

Tijdens het eerste gesprek bespreken wij samen met u uw klachten en uw verwachtingen van de behandeling. U kunt ook uw partner of een andere belangrijke naaste meenemen naar dit gesprek. Op onze website staan tips om uw eerste gesprek goed voor te bereiden. Vergeet niet een geldig legitimatiebewijs en geldige verzekeringspas mee te nemen!

Uw eerste gesprek bestaat uit verschillende onderdelen. Bij binnenkomst kunt u zich melden bij onze receptiemedewerker. Deze vraagt u om het inschrijfformulier in te vullen. Daarna maakt u kennis met de hulpverlener en bespreekt u uw klachten, uw levensloop en uw verwachtingen van de behandeling.

Aan het eind van dit gesprek, krijgt u een diagnose en een advies voor verdere behandeling. In sommige gevallen is meer onderzoek nodig. Dan vragen wij u mee te werken aan aanvullend lichamelijk, psychologisch of psychiatrisch onderzoek. In dat geval krijgt u daarna een diagnose en advies.



Routine Outcome Monitoring

Tijdens uw behandeling gaan wij door met het meten van uw klachten en problemen. Door het vergelijken van de resultaten van de verschillende metingen, kunt u na verloop van tijd duidelijk zien welke klachten en problemen minder zijn geworden en welke niet.



Dwang
Dementie
Angst
Paniek **Trauma**
Bipolair Autisme
Schizofrenie Piekeren
Eetstoornissen
Depressie Sombere
ADHD
Persoonlijkheidsstoornis
Lichamelijk
onverklaarbare
klachten **Psychose**

Advies en behandelplan

Op basis van de diagnose en het bijbehorende advies, beslist u altijd zelf of u de behandeling wilt starten. De keuzes en afspraken die u samen met uw behandelaar maakt, leggen wij vast in een behandelplan. In dit plan staat onder andere beschreven:

- wat de doelen van uw behandeling zijn;
- welke methoden worden toegepast;
- wie er bij uw behandeling betrokken zijn;
- hoe lang uw behandeling waarschijnlijk gaat duren.

Het behandelplan en uw instemming daarmee nemen wij op in het elektronisch patiëntendossier (EPD). U krijgt een kopie van uw behandelplan. Wij beschouwen alles wat u ons vertelt als strikt vertrouwelijk.

Online zorg

De mogelijkheid bestaat om naast uw gesprekken een deel van uw behandeling via uw computer thuis te doen. Wij noemen dit online zorg. Wanneer u, in overleg met uw behandelaar heeft bepaald dat online zorg voor u geschikt is, krijgt u van ons een inlogaccount. Hiermee krijgt u toegang tot een beveiligde omgeving waar u kunt communiceren met uw behandelaar. U leest hier betrouwbare informatie over uw klachten en opdrachten die uw behandelaar voor u geschikt vindt. Via online zorg kunt u ook thuis actief bezig zijn met uw therapie.

De behandeling

Als uw klachten nog niet te ernstig zijn, komt u in aanmerking voor een behandeling in de Generalistische Basis GGZ (GBGGZ). Tijdens het eerste gesprek wordt direct ingeschat hoeveel gesprekken er nodig zijn en hoe lang de behandeling ongeveer zal duren. De behandeling kan bestaan uit gesprekken met een hulpverlener of behandeling in een groep, eventueel aangevuld met online zorg en/of medicatie.

Wanneer uw problemen ernstiger en complexer zijn, wordt u geholpen in de specialistische GGZ (SGGZ). Binnen de SGGZ hebben wij in onze zorgprogramma's nauwkeurig beschreven hoe behandelingen voor bepaalde psychische of psychiatrische problemen eruit zien. De zorgprogramma's gaan uit van landelijke richtlijnen. Zo weet u precies wat u van ons mag verwachten en weten de behandelaars wat ze u kunnen bieden. Het is mogelijk om de behandeling te combineren met het online behandel aanbod.



Tijdens uw behandeling heeft u altijd een vaste contactpersoon. In de meeste gevallen is dit uw eigen behandelaar, maar het kan ook een medebehandelaar zijn, bijvoorbeeld een verpleegkundige.

Afsluiten van de behandeling en nazorg

U en uw behandelaar sluiten in onderling overleg de behandeling af. Soms is na het beëindigen van de behandeling nog een vorm van nazorg of behandeling nodig, bijvoorbeeld door de huisarts. De behandelaar bespreekt met u de nazorgmogelijkheden. Na het afronden van uw behandeling ontvangt uw huisarts een afsluitende brief van ons.

Praktische informatie

Kosten

Uw zorgverzekeraar betaalt in principe de kosten van uw behandeling. GGZ Rivierduinen heeft daarvoor met alle zorgverzekeraars afspraken gemaakt. De voorwaarden van de door u gekozen verzekering, verschillen per zorgverzekeraar. Vraag daarom voordat u start met een behandeling altijd bij uw eigen zorgverzekeraar na wat wel en niet onder de dekking van uw zorgpolis valt. Iedereen in Nederland van 18 jaar en ouder heeft een verplicht eigen risico bij de zorgverzekeraar. Alle zorg die GGZ Rivierduinen verstrekt en door uw basisverzekering vergoed wordt, valt onder het verplichte eigen risico.

Ook onze verrichtingen (bijvoorbeeld gesprekken over uw behandeling, diagnostisch onderzoek en andere werkzaamheden zoals verslaglegging, overleg en telefonische contacten) tellen mee voor het verplichte eigen risico. Wij declareren deze verrichtingen bij uw verzekeraar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw zorgverzekeraar.



Verblijf langer dan drie jaar

Als u wordt opgenomen in één van onze klinieken en daarbij langer dan drie jaar verblijft, vergoedt het Zorgkantoor de zorg. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) stelt uw indicatie vast. Voor deze zorg geldt een eigen bijdrage. Hoe hoog deze eigen bijdrage is, hangt af van uw inkomen, leeftijd en gezinssituatie.

Algemene Leveringsvoorwaarden

GGZ Nederland, de LPGGZ, NPCF en Consumentenbond hebben samen algemene leveringsvoorwaarden GGZ opgesteld. GGZ Rivierduinen houdt zich aan deze algemene leveringsvoorwaarden. U vindt de algemene leveringsvoorwaarden op onze website.

Privacy

GGZ Rivierduinen gaat zorgvuldig om met uw gegevens. Wij beschouwen alles wat u ons vertelt als strikt vertrouwelijk. Al onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding. Uitsluitend medewerkers die betrokken zijn bij uw behandeling mogen uw dossier inzien. Wij verstrekken geen informatie over u aan anderen zonder uw schriftelijke

toestemming. Uw huisarts lichten wij wel (schriftelijk) in over het verloop of het resultaat van uw behandeling, tenzij u daar uitdrukkelijk bezwaar tegen maakt.

Dossier

Alle gegevens over u en uw behandeling leggen wij vast in het Elektronisch Patiëntendossier (EPD). U heeft recht op inzage in uw dossier. Daarvoor dient u een verzoek in bij uw behandelaar. Indien gewenst kunt u bij de zorgadministratie van de locatie waar u in behandeling bent een overzicht krijgen van alle direct bij uw behandeling betrokken medewerkers en hun vervangers. Alleen zij kunnen uw dossier inzien.

Meer informatie vindt u in de folder 'Over de registratie van uw gegevens' en in het privacyreglement van GGZ Rivierduinen.

Klachten of suggesties

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop wij met u of uw familielid omgaan of dat de behandeling anders loopt dan u verwacht. Suggesties en klachten om onze zorg nog beter op uw wensen

af te stemmen, horen wij graag. Wij raden u aan om dit, indien mogelijk, eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Vaak leidt een gesprek al tot een oplossing. Wilt u dit niet of heeft een gesprek niet geholpen dan kunt u een melding doen bij de klachtenfunctionaris van GGZ Rivierduinen. Dit kan via het aanmeldformulier op onze website of u kunt telefonisch contact opnemen met of mailen naar de klachtenfunctionaris. Contactinformatie en het meldformulier vindt u op onze website onder Suggesties en klachten.

Vertrouwenspersoon

U kunt ook contact opnemen met de patiënten- of familie-vertrouwenspersoon. Meer informatie over de mogelijkheden voor het melden van uw klacht en de ondersteuning die u kunt krijgen bij het indienen van een klacht vindt u in de brochure 'Klachten? Wij maken er een punt van!' en op onze website.

Second opinion

Wanneer u het niet eens bent met de door uw behandelaar gestelde diagnose of behandeling kan een second opinion uitkomst

bieden. Een psychiater van een andere zorgaanbieder geeft dan een onafhankelijk oordeel. Uw behandelaar kan u helpen met de aanvraag.



Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is onafhankelijk van GGZ Rivierduinen en heeft geheimhoudingsplicht. De PVP kan u adviseren, voor u bemiddelen of u helpen bij het indienen van een schriftelijke klacht. Meer informatie vindt u op www.pvp.nl en op onze website.

Familieraad en familievertrouwenspersonen

De meeste locaties van GGZ Rivierduinen hebben een eigen familieraad. Deze raden behartigen de gezamenlijke belangen van

familieleden en naastbetrokkenen. Hierbij kunt u denken aan informatie over de behandeling, de kwaliteit van zorg of het leveren van een bijdrage aan het familiebeleid.

Daarnaast is er een centrale familie-raad die zich bezighoudt met GGZ Rivierduinen brede thema's. Soms heeft uw familie of naastbetrokkene steun nodig. In dat geval kunnen zij terecht bij de familievertrouwenspersoon (fvp). De fvp biedt hen een luisterend oor, deskundige informatie en advies. Voor meer informatie over de fvp, de familieraden en het familiebeleid van GGZ Rivierduinen kunt u terecht op onze website of vraag naar de folder 'Partners in zorg' over familiebeleid.

FAMILIE

GGZ Rivierduinen vindt het belangrijk familie en direct betrokkenen goed te informeren en waar mogelijk bij uw behandeling te betrekken.



Clëntenraad

De locaties van GGZ Rivierduinen hebben onafhankelijke, lokale cliëntenraden. Zij geven de directeurs gevraagd en ongevraagd advies over belangrijke onderwerpen. De cliëntenraden luisteren naar cliënten, geven signalen door aan de directie en zien erop toe dat er wat met hun adviezen gebeurt. Meer informatie over de cliëntenraden vindt u op onze website. De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met algemene en GGZ Rivierduinen brede thema's en bestaat uit een afvaardiging van de lokale cliëntenraden.



Bereikbaarheid en informatie

Al onze locaties zijn centraal gelegen en goed bereikbaar met de auto en het openbaar vervoer. Op onze website vindt u de bezoekadressen en routebeschrijvingen.

Voor het openbaar vervoer verwijzen wij u graag door naar www.9292ov.nl, telefoon 0900 9292 of mobiele site via m.9292.nl.

GGZ Rivierduinen locaties

Alphen aan den Rijn, Gouda, Katwijk, Leiden, Leidschendam, Lisse, Noordwijkerhout, Oegstgeest, Voorburg, Voorhout en Zoetermeer.

Algemene informatie over GGZ Rivierduinen vindt u op onze website www.rivierduinen.nl. Hier vindt u ook informatie over bijvoorbeeld behandelingen, informatieavonden en cursussen. Daarnaast zijn er folders te verkrijgen in de wachtkamers en bij uw hulpverlener.

Telefoonnummers van onze locaties vindt u op de achterzijde van deze folder.



Sinds 2007 heeft GGZ Rivierduinen het HKZ-keurmerk. Dat is een (ISO9001) kwaliteitscertificaat binnen de gezondheidszorg. Het toont aan dat wij de cliënt centraal stellen, voortdurend werken aan het verbeteren van onze behandeling en service en de zaken intern goed op orde hebben.

Disclaimer. De informatie in deze folder is met grote zorg samengesteld. GGZ Rivierduinen kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid of volledigheid van de folder.

Versie: juni 2018



Telefonisch contact

Alphen aan den Rijn: 0172 89 85 00

Gouda: 0182 56 37 00

Leiden: 071 890 88 88

Leidschendam: 070 444 10 00

Voorhout, Katwijk, Lisse: 0252 24 34 00

Zoetermeer: 079 330 13 00

 /GGZ-Rivierduinen

 /rivierduinen

 /GGZRivierduinen

