

Rembrandthof

Algemene informatie voor patiënten en betrokkenen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Wat is de Rembrandthof?	1
3	Adresgegevens	2
4	Aanmelding: Hoe komt u bij de Rembrandthof terecht?	2
5	Afsprakenregeling in de Rembrandthof	3
6	De openingstijden van de Rembrandthof	3
7	Meenemen bij de intake: legitimatie- én inschrijvingsbewijs ziektekostenverzekering	3
8	Scotmobielen niet gebruiken in het gebouw	3
9	Kosten	3
10	Vormen van behandeling	4
11	Specialistische behandelprogramma's	4
12	De behandeling	5
13	Het behandelplan	5
14	Metten van het effect van de behandeling	5
15	Wetenschappelijk onderzoek in de Rembrandthof	5
16	Dossier	6
17	Persoonsregistratie	6
18	De algemene huisregels van de Rembrandthof	7
19	Uw rechten	7
20	Ontevreden / Klachten?	8
21	De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)	8
22	De Cliëntenraad	8
23	De Familievertrouwenspersoon	9
24	Geestelijke verzorging	9
25	Normen van goed hulpverlenerschap/patiëntenschap	10
26	Behandeling weigeren of beëindigen	10

1 Inleiding

Veel mensen hebben in de loop van hun leven te kampen met psychische problemen: angsten, fobieën, depressieve gevoelens, ernstige opvoedingsproblemen, stress, ernstige relatieproblemen. Sommigen hebben hier behoorlijk last van. Soms voor korte tijd, maar soms ook gedurende langere tijd. Natuurlijk is het niet altijd nodig om instanties of deskundigen in te schakelen bij persoonlijke of psychische problemen. Vaak komen mensen uit zichzelf of met steun van hun familie of vrienden over dergelijke problemen heen. In andere gevallen kan de huisarts of het maatschappelijk werk goede raad geven om weer verder te kunnen. Maar als de problemen en spanningen blijven voortduren en ernstig belemmerend werken in het dagelijks functioneren, kan deskundige en gespecialiseerde hulp een uitkomst bieden.

U hebt deze brochure gekregen, omdat u een eerste afspraak hebt bij de Rembrandthof. In deze brochure gaan wij kort in op wat de Rembrandthof voor u kan betekenen.

2 Wat is de Rembrandthof?

De Rembrandthof is een centrum voor geestelijke gezondheidszorg dat deskundige hulp biedt aan mensen met ernstige psychische of psychiatrische problemen. De Rembrandthof is onderdeel van de Symfora groep in de regio Gooi en Vechtstreek. De Symfora groep is bestuurlijk gefuseerd met GGZ instelling Meerkanten. De juridische fusie vindt eind 2010 plaats en de naam van de nieuwe stichting is GGZ Centraal. GGZ Centraal kan u vanaf 2011 met een nog uitgebreider regionaal én specialistisch aanbod van dienst zijn.

De Rembrandthof biedt ambulante behandeling, deeltijdbehandeling en klinische opname aan volwassen inwoners van de regio Gooi en Vechtstreek.

De Symfora groep heeft in de regio Gooi en Vechtstreek echter nog meer centra voor geestelijke gezondheidszorg:

- de Mauritzhof voor volwassenen die langdurig afhankelijk zijn voor psychiatrische hulp
- de Riebeeckhof, voor ouderen met psychische of psychiatrische problemen
- het RCKJP (Regionaal Centrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie) voor kinderen, jeugdigen en hun ouders./verzorgers.

Deze folder gaat dieper in op behandeling bij de Rembrandthof.

3 Adresgegevens

Rembrandthof

Laan van de Heelmeesters 2

Postbus 219

1200 AE Hilversum

Telefoon: (035) 6 557 555

Fax: (035) 6 557 500

www.symfora.nl

Omdat er bij de Rembrandthof weinig parkeerplaatsen zijn, raden wij u aan niet met de auto te komen. U kunt wel betaald parkeren op het parkeerterrein aan de voorkant van de Rembrandthof, indien er plek is.

4 Aanmelding: Hoe komt u bij de Rembrandthof terecht?

Voor hulp bij de Rembrandthof hebt u **een verwijzing nodig van de huisarts**. Dit is wettelijk verplicht. De huisarts maakt gebruik van zijn kennis over de verschillende vormen van behandeling in de regio Gooi en Vechtstreek. Mocht zijn/haar keuze op de Rembrandthof zijn gevallen, dan stuurt hij een korte verwijsbrief naar de Rembrandthof of geeft deze aan u mee. Vervolgens krijgt u van de Rembrandthof een uitnodiging voor een eerste gesprek (intake). Maar u kunt zichzelf ook aanmelden nadat de huisarts u heeft verwezen naar de Rembrandthof. U krijgt dan meteen de gelegenheid om een afspraak te maken. Er kan overigens sprake zijn van een wachttijd.

Uw eerste afspraak hebt u in principe met medewerkers van het programma *Onderzoek & Advisering*: u hebt een intakegesprek en een gesprek met een psychiater. In deze gesprekken verzamelen wij informatie over uw aanmeldingsredenen en krijgt u van ons informatie over onze bevindingen, zodat in overleg met u besloten kan worden of u:

- Een behandeling krijgt aangeboden in één van de behandelprogramma's binnen de Rembrandthof; deze kan ambulant, in deeltijd of klinisch plaatsvinden.
- Behandeling elders kunt ontvangen (bijvoorbeeld bij het maatschappelijk werk, de Eerstelijnspsychologen, e.d.).
- Terugverwezen kunt worden naar de huisarts met een (uitgebreid) advies.

De huisarts zal bij iedere beslissing die genomen wordt ten aanzien van uw behandeling bericht ontvangen, behalve als u hier nadrukkelijk bezwaar tegen hebt.

Crisis

Verkeert u in een crisissituatie, dan kunt u via een verwijzing door de huisarts voor behandeling in aanmerking komen binnen het programma 24-uurs zorg / acute psychiatrie.

5 Afsprakenregeling in de Rembrandthof

Binnen de Rembrandthof bestaat een afsprakenregeling. Daarvoor geldt dat alle afspraken worden gemaakt door de administratie. Hiervoor kunt u in eerste instantie contact opnemen met het centrale nummer van de Rembrandthof, telefoon: (035) 6 557 555.

Als u in de Rembrandthof een afspraak hebt, verzoeken wij u voorafgaand aan uw afspraak zich te melden bij de afsprakenbalie (uw komst kan dan gemeld worden aan de behandelaar). Als na uw gesprek met de behandelaar blijkt dat u meer afspraken nodig hebt, kunt u zich meteen na het gesprek weer bij de afsprakenbalie melden om een vervolgspraak te maken.

Mocht het zijn dat u in de wachtruimte langer dan 10 minuten moet wachten op uw behandelaar (uiteraard vanaf het tijdstip dat u hebt afgesproken), is het handig dit ook even te melden bij de afsprakenbalie.

6 De openingstijden van de Rembrandthof

De Rembrandthof is op werkdagen geopend van 8.00 - 17.00 uur. Buiten deze openingstijden kunt u geen gebruik maken van de hoofdingang. De zij-ingang kunt u bereiken door rechts langs het gebouw te lopen en daar aan te bellen (bij de intercom).

Verder is de Rembrandthof 24 uur bereikbaar voor acute situaties. Medewerkers van het programma 24-uurs zog / acute psychiatrie van de Rembrandthof zijn **alleen bereikbaar via de huisarts**.

7 Meenemen bij de intake: legitimatie- én inschrijvingsbewijs ziektekostenverzekering

Als u bij de Rembrandthof komt voor uw eerste afspraak is het van belang dat u zich kunt legitimeren door middel van een geldig identiteitsdocument¹ en dat u uw inschrijvingsbewijs van uw ziektekostenverzekering meeneemt. Als gevolg van de nieuwe zorgverzekeringswet en 'de identificatieplicht verzekerden' bent u namelijk verplicht zich te kunnen legitimeren. Houdt u er rekening mee dat het intakegesprek niet door kan gaan, als u zich niet kunt legitimeren.

8 Scootmobielen niet gebruiken in het gebouw

Binnen de Rembrandthof zijn scootmobielen in het behandelgebouw niet toegestaan. U kunt uw scootmobiel parkeren in de centrale hal, waar hij eventueel ook opgeladen kan worden aan een gewoon stopcontact (dus geen krachtstroom). Bij de receptie zijn vervolgens twee rolstoelen beschikbaar die uitgeleend kunnen worden.

9 Kosten

Behandeling bij de Symfora groep 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).

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 zorgverzekeringspolis. Dit geldt zowel voor geestelijke als lichamelijke gezondheidszorg. Sommige zorgverzekeraars spreken echter met hun klanten andere bedragen af m.b.t. het eigen risico. Dat heeft dan uiteraard effect op de hoogte van de kosten die Symfora bij u in rekening kan brengen.

Eigen bijdrage

Als u langer dan een jaar klinisch bent opgenomen geldt er een inkomensafhankelijke bijdrage voor de kosten van verblijf en verzorging in de geestelijke gezondheidszorg. Deze wordt

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

vastgesteld en opgelegd door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) in Den Haag.

Cursusgeld

Voor deelname aan cursussen van de Symfora groep wordt in sommige gevallen extra cursusgeld gevraagd.

Wat gebeurt er als u uw afspraken niet nakomt?

Een instelling als de Rembrandthof is een kostbare voorziening. Daarom zijn alle behandelafspraken gebonden aan regels. De medewerkers van de Rembrandthof houden zich aan hun afspraken en verwachten dat ook van hun klanten.

Als u bij nader inzien afziet van een intake en/of onderzoek door een psychiater bij de Rembrandthof, wilt u dat dan s.v.p. zo spoedig mogelijk doorgeven aan de aanmeldingsfunctionaris via het centrale telefoonnummer (035) 6 557 555! Als u al in behandeling bent van de Rembrandthof, kunt u dit het best 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 en werkt u bovendien mee aan het ontstaan van wachtlijsten. Tijdige berichtgeving houdt dan 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.

10 Vormen van behandeling

De Rembrandthof heeft de volgende vormen van behandeling in huis:

- *Ambulante behandeling*: dit is specialistische hulp aan mensen met psychische problemen, die hiervoor met enige regelmaat naar de Rembrandthof komen voor een gesprek met hun behandelaar. In principe zullen de ambulante individuele gesprekken in de Rembrandthof plaatsvinden. Indien het echter noodzakelijk is, kunnen er ook huisbezoeken worden afgelegd.
- *Deeltijdbehandeling*: dit is specialistische hulp aan mensen met psychische problemen die hiervoor voor één of meer dagdelen per week naar de Rembrandthof komen en een therapieprogramma volgen.
- *Opname in de kliniek*: dit is specialistische hulp aan mensen met psychische problemen, die hiervoor voor een periode in de kliniek van de Rembrandthof verblijven (maximaal een jaar).

Naast een behandelingsaanbod heeft de Rembrandthof ook een preventief aanbod. Dat wil zeggen dat door middel van een uitgebreid cursusaanbod getracht wordt te voorkomen dat mensen in ernstige psychische problemen raken of dat de psychische problemen verergeren. Het actuele cursusaanbod staat beschreven op posters in de Rembrandthof. U kunt echter ook contact opnemen met de afdeling Preventie & Innovatie, (035) 6 557 428, of onze website bezoeken, www.symfora.nl.

11 Specialistische behandelprogramma's

U komt bij de Rembrandthof binnen via het *programma Onderzoek & Advisering (en in sommige gevallen via het programma 24-uurs-acuut (crisisdienst))*. Binnen Onderzoek & Advisering vindt de indicatie en advisering plaats. Het advies kan zijn 'kortdurende behandeling' of doorstroming

naar één van de specialistische behandelprogramma's binnen de Rembrandthof, afhankelijk van de diagnose die gesteld wordt. De specialistische behandelprogramma's in de Rembrandthof zijn:

- stemmings- en angststoornissen
- persoonlijkheidsstoornissen
- psychotische stoornissen
- eetstoornissen
- jong-volwassenen

Onder de behandelprogramma's kunnen ook modules vallen waar u in uw behandelprogramma in overleg gebruik van kunt maken. Zo'n module is bijvoorbeeld 'posttraumatische stressstoornissen'.

De behandelaar die u doorverwijst, zal u op de hoogte brengen van de reden van doorverwijzing en van de inhoud van dit specialistische programma.

12 De behandeling

Als na de intake aan u wordt geadviseerd een behandeling te volgen bij de Rembrandthof, en u gaat hiermee akkoord, dan krijgt u een vaste behandelaar toegewezen. Dit noemen wij uw *sturend behandelaar*. Wij streven namelijk 'continuïteit van zorg' na. Dat betekent dat de sturend behandelaar tijdens uw hele behandeling verantwoordelijk blijft voor de coördinatie van uw behandeling, ook als u bijvoorbeeld een andere meer intensieve vorm van behandeling krijgt aangeboden.

13 Het behandelplan

Binnen de Rembrandthof wordt volgens een duidelijk behandelplan gewerkt. Bij de opstelling van dit behandelplan wordt u, en vaak ook uw familie, nauw betrokken.

Maar eerst moeten u en uw behandelaar het eens worden over de problemen die behandeling behoeven. Uw klachten zijn daarvoor een belangrijk gegeven, evenals uw mening over de oorzaak van de klachten.

Er wordt met u besproken welke doelen u wilt bereiken, op welke manier en wanneer en hoe uw behandeling wordt afgesloten. Dit is de basis voor het behandelplan. Onderdeel van zo'n behandelplan zijn bijvoorbeeld individuele gesprekken of groeps gesprekken met de behandelaar, creatieve therapie, activiteitenbegeleiding, enzovoorts. Alles wordt vastgelegd in een behandelovereenkomst. Deze behandelovereenkomst dient door de behandelaar én u te worden geaccordeerd en ondertekend.

14 Meten van het effect van de behandeling

De Symfora groep werkt voortdurend aan de verbetering van de kwaliteit van de behandeling en het behandel aanbod, ook willen we graag het effect van de behandelingen meten. Uw ervaringen als patiënt van de Symfora staan hierbij centraal. Door middel van metingen willen wij uw ervaringen systematisch in kaart brengen en onderzoeken of uw psychische klachten gedurende uw behandeling afnemen. Daarom vragen we u een aantal korte vragenlijsten in te vullen, bij de start en aan het einde van uw behandeling.

15 Wetenschappelijk Onderzoek in de Rembrandthof

De Rembrandthof streeft ernaar zijn patiënten zo goed mogelijk te behandelen. Ook proberen we de diagnostiek en de behandeling van onze patiënten telkens te verbeteren. Dit doen we o.a. met behulp van wetenschappelijk onderzoek.

Het kan zijn dat u tijdens uw behandeling wordt gevraagd voor deelname aan een wetenschappelijk onderzoek. Een onderzoeker van de Rembrandthof zal dan telefonisch of per brief contact met u opnemen. U krijgt op dat moment uitgebreide informatie over o.a. de reden

van het onderzoek en de voor- en nadelen. U kunt dan beslissen of u wilt deelnemen. Deelname aan wetenschappelijk onderzoek is altijd vrijwillig.

Mocht u hierover vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de afdeling Wetenschappelijk Onderzoek van de Symfora groep op telefoon (033) 4 609 568 of via email: wetenschappelijkonderzoek@symfora.nl.

16 Dossier

De gegevens over uw behandeling worden vastgelegd in een elektronisch patiëntendossier. Dit helpt om uw behandeling zorgvuldig en efficiënt te laten verlopen.

In een dossier wordt bijvoorbeeld niet alleen het behandelplan beschreven, maar ook de eventuele medicatie en de samenvatting van de gesprekken met de behandelaar en bijvoorbeeld een vaktherapeut.

Zorgvuldige dossiervorming, waarbij de privacy gewaarborgd is, is bij de wet verplicht.

U hebt recht op inzage in uw eigen dossier. Voor meer informatie verwijzen wij naar het informatieboekje 'Uw rechten in het psychiatrisch ziekenhuis', op te vragen bij het secretariaat van de afdeling Preventie & Innovatie, (035) 6 557 428.

Toestemming inzage dossier

De Symfora groep heeft als GGZ instelling een HKZ-keurmerk. Het HKZ keurmerk is een kwaliteitskeurmerk. Om dit keurmerk te behouden dient de Symfora groep in- en externe audits te laten uitvoeren. Een audit is een onderzoek waarbij gekeken wordt of datgene wat wij als Symfora groep met elkaar hebben afgesproken, daadwerkelijk in de praktijk gebeurt, bijvoorbeeld het hebben van een behandelplan. Om tot een advies te kunnen komen kan inzage in uw dossier nodig zijn. In het algemeen geldt overigens dat uw toestemming voor inzage in het dossier niet nodig is als gegevens worden gebruikt die niet tot u herleidbaar zijn (als de gegevens dus geanonimiseerd zijn). Als de gegevens niet geanonimiseerd kunnen worden, vragen wij u altijd van vooraf een toestemmingsverklaring te ondertekenen. Graag vragen wij uw medewerking hiervoor.

Informatie over de behandeling aan de verwijzer

Voor behandeling in een GGz instelling zoals de Symfora groep moet u verwezen worden. Hier zijn regels voor die door de zorgautoriteit en de verzekeraars zijn opgesteld. Meer informatie hierover kunt u verkrijgen bij uw zorgverzekeraar.

Symfora is verder verplicht (volgens de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst, WGBO) de verwijzer op de hoogte te brengen van de voortgang van uw behandeling, tenzij u aangeeft dat u dat niet wilt. Als u niet wilt dat uw verwijzer op de hoogte wordt gebracht van uw behandeling, kunt u dit mondeling aangeven bij de behandelaar, die hiervan een aantekening maakt in het dossier.

Geheimhouding

Vanzelfsprekend zullen de auditoren vertrouwelijk met de informatie omgaan. De auditoren hebben zondermeer een geheimhoudingsplicht. Hierdoor is de vertrouwelijkheid van de informatie welke tijdens de werkzaamheden ter beschikking wordt gesteld gewaarborgd.

17 Persoonsregistratie

In de persoonsregistratie van de Rembrandthof 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.

De Rembrandthof heeft de plicht om ervoor te zorgen dat niet méér gegevens worden vastgelegd dan strikt noodzakelijk is voor het doel van persoonsregistratie en voor een goede

hulpverlening aan de patiënt. Bovendien moet de Rembrandthof ervoor zorgen dat de gegevens goed beveiligd zijn, zodat alleen mensen die daartoe bevoegd zijn deze gegevens kunnen inzien. Informatie aan derden bijvoorbeeld mag niet zomaar worden doorgegeven. Dat mag alleen met uw toestemming.

18 De algemene huisregels van de Rembrandthof

Om de goede gang van zaken binnen de Rembrandthof te bevorderen, maken wij u attent op het volgende:

Verantwoordelijkheid / Aansprakelijkheid

Iedereen is mede verantwoordelijk voor het netjes houden van het gebouw en de ruimtes. U wordt aansprakelijk gesteld als u schade binnen de Rembrandthof veroorzaakt.

Veiligheid

Voor een goede behandelingsrelatie is de veiligheid van medewerkers en patiënten van essentieel belang. Dreiging en geweld verstoort deze relatie en wordt niet getolereerd. Bij dreiging en geweld wordt altijd aangifte gedaan.

Roken

De Rembrandthof is een openbare ruimte waarin roken niet is toegestaan. U mag alleen buiten roken, op de daarvoor vastgestelde plaats (in de binnentuin).

Alcohol

Het gebruik van alcohol is juridisch niet te verbieden, maar binnen de Rembrandthof worden in geval van veelvuldig alcoholgebruik door patiënten hierover wel afspraken gemaakt in het individuele behandelingsplan.

Drugs

In de Rembrandthof is het gebruik en in bezit hebben van drugs niet toegestaan. Er mogen geen medicijnen en/of drugs worden aangeboden, geleend of ontvangen. Alleen de artsen en psychiaters van de Rembrandthof zijn bevoegd om medicijnen te (laten) verstrekken.

Huisdieren

Het is niet toegestaan huisdieren mee te nemen naar de Rembrandthof.

Mobiele telefoons

Wij verzoeken u om mobiele telefoons tijdens behandelactiviteiten in de Rembrandthof uit te schakelen om overlast voor andere mensen te voorkomen.

19 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 u graag naar de uitgebreidere folder 'uw rechten in het psychiatrisch ziekenhuis'. Deze folder is op te vragen bij het secretariaat van de afdeling Preventie & Innovatie, (035) 6 557 428.

20 Ontevreden / Klachten?

Tijdens een behandeling in een centrum voor geestelijke gezondheidszorg kunnen er dingen misgaan. Bent u van mening dat men u verkeerd of onzorgvuldig heeft behandeld dan kunt u daarover een klacht indienen.

Wij raden u aan deze klacht in eerste instantie met uw behandelaar te bespreken. In de meeste gevallen zult u samen tot een oplossing kunnen komen. Als dat niet lukt, kunt u een klacht indienen bij de leidinggevende van de behandelaar (= de hoofdbehandelaar).

Vindt u daarna nog dat u onvoldoende gehoor voor uw klachten heeft gevonden, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot:

Symfora groep, Rembrandthof,
T.a.v. directeur Gooi en Vechtstreek
Postbus 219
1200 AE Hilversum

Of bij de Patiëntenklachtencommissie van de Symfora groep:

Patiëntenklachtencommissie van de Symfora groep

T.a.v. secretariaat Raad van Bestuur
Postbus 3051
3800 DB Amersfoort

De Symfora groep 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 de Symfora groep, een klacht heeft'. Deze is op te vragen bij het secretariaat van de afdeling Preventie & Innovatie.

21 De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

Als u wordt behandeld in de Rembrandthof kunt u advies of hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon. Deze patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is niet in dienst van de Symfora groep of de Rembrandthof. Hij/zij is dus onafhankelijk.

Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat uw mening botst met de mening van uw behandelaar. Misschien bent u ook wel ontevreden over de gang van zaken. De PVP kan u dan wellicht helpen uw klacht te verwoorden. Samen met u zoekt de PVP naar een eventuele oplossing. Hij of zij is namelijk een deskundige op het gebied van patiëntenrechten en kan u ook precies vertellen wat deze rechten voor u kunnen betekenen. In de Rembrandthof zijn specifieke folders beschikbaar over de inhoud van het werk van de PVP en hoe u contact met hem/haar kunt opnemen. De PVP is meestal op een vaste dag in de Rembrandthof aanwezig en op een mobiel nummer bereikbaar (dit telefoonnummer is via de receptie van de Rembrandthof gratis te bellen). De aanwezigheidstijden van de patiëntenvertrouwenspersoon zijn te vinden op de posters in de kliniek of op te vragen bij de receptie van de Rembrandthof.

Ook is er een telefonische helpdesk (0900-4448888) waar u op werkdagen van 10.00-16.00 uur een PVP kunt bereiken. Alle hulp van de PVP is gratis.

22 De Cliëntenraad

In de Rembrandthof is een Cliëntenraad actief. De Cliëntenraad behartigt de gezamenlijke belangen van patiënten van de Rembrandthof en denkt mee over het beleid. Ook adviseert de Cliëntenraad het management over de zaken die te maken hebben met de patiënten van de Rembrandthof.

De Cliëntenraad is echter mede afhankelijk van uw inbreng.

De Cliëntenraad houdt kantoor op de begane grond van de Rembrandthof en houdt ook regelmatig spreekuur. U kunt de Cliëntenraad schriftelijk bereiken op het volgende postadres:
Cliëntenraad Rembrandthof

Postbus 219
1200 AE Hilversum

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de aparte folder over de Cliëntenraad.

23 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 de Symfora groep 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 de Symfora groep. Behandelaar kunnen familie wijzen op de familievertrouwenspersoon of ook zelf advies vragen. U kunt de familievertrouwenspersoon bereiken op telefoonnummer (033) 4 609 900 of via e-mail: familievertrouwenspersoon@symfora.nl.

23 Geestelijke verzorging

Aan de Rembrandthof is een geestelijk verzorger verbonden. Deze is in principe op een vaste dag in de week aanwezig (op te vragen bij de receptie van de Rembrandthof).

Ook heeft de Rembrandthof de beschikking over een stilleruimte. Op werkdagen is deze ruimte voor iedereen opengesteld. In de avonden en in de weekends is de stilleruimte niet toegankelijk voor mensen die ambulante behandeling of deeltijdbehandeling in de Rembrandthof krijgen.

24 Normen van goed hulpverlenerschap/patiëntschap

Binnen de Symfora groep zijn in nauw overleg met de Centrale Cliëntenraad van de Symfora groep 25 normen voor *goed hulpverlenerschap* opgesteld. 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 het 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.

Normen voor goed patiëntschap

In overleg met de Cliëntenraad Gooi en Vechtstreek zijn er ook normen voor goed gedrag voor patiënten opgesteld. Het zijn geen huisregels maar gedragsnormen die nagestreefd worden. Er zijn geen sancties aan verbonden, maar patiënten kunnen er wel op aangesproken worden. Zoals ook de hulpverleners aangesproken kunnen worden op hun 25 normen van goed hulpverlenerschap.

1. De patiënt komt niet te laat.
2. De patiënt komt zo verzorgd mogelijk op de zittingen.
3. De patiënt onthoudt zich van verbale en/of fysieke agressie. Hij zorgt voor de veiligheid van behandelaar en groepsgenoten.
4. De patiënt komt niet onder invloed (alcohol en drugs) op bezoek en/of zitting.
5. De patiënt doet actief mee aan de behandeling en begeleiding.
6. De patiënt behandelt de hulpverlener met respect.
7. De patiënt onthoudt zich van ongewenste toenaderingspogingen of contact.
8. De patiënt geeft de hulpverlener door waar hij/zij doorgaans bereikbaar is.
9. De patiënt weet dat er aan het kiezen van zijn behandelaar grenzen kunnen zijn.
10. De patiënt brengt met zijn (seksueel) gedrag geen andere cliënten en/of zichzelf in verlegenheid.
11. De patiënt onthoudt zich ervan om kwetsende vormen van lectuur in het bijzijn van anderen te lezen.
12. De patiënt staat open voor de aangeboden therapie en is bereid deze te aanvaarden, maar is ook kritisch t.o.v. wat met hem/haar gebeurt.
13. De patiënt doet geen dingen die in strijd zijn met zijn behandeling.
14. De patiënt heeft zijn mobiel tijdens de behandeling uit, tenzij hij daar dwingende redenen toe heeft en dat van te voren heeft aangegeven.
15. De patiënt houdt zijn omgeving schoon, dus deponert zijn afval in de vuilnisbakken.

26 Behandeling weigeren of beëindigen

De Symfona groep houdt zich aan de normen voor verantwoorde zorg en voldoet aan de geldende professionele standaard.

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

Tenslotte

Wij hopen dat we u met deze brochure een redelijk beeld over de Rembrandthof 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. Verder horen wij van u graag suggesties ter verbetering van dit informatieboekje.

© Symfora groep, Rembrandthof, februari 2010, revisiedatum: december 2010, auteur: A. Salimans, documenteigenaar: directie Symfora groep Gooi en Vechtstreek