

Algemene informatie voor patiënten en betrokkenen van de Riebeeckhof, ouderenpsychiatrie

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Visie ouderenpsychiatrie	2
3	Adresgegevens	2
4	Hoe komt u bij de Riebeeckhof terecht?	2
5	Afsprakenregeling in de Riebeeckhof	3
6	De openingstijden van de Riebeeckhof	3
7	Legitimatie	3
8	Kosten	3
9	Vormen van behandeling	4
10	Specialistische behandelprogramma's	4
11	De behandeling	5
12	Het behandelplan	5
13	Dossier	5
14	Persoonsregistratie	5
15	De algemene huisregels van de Riebeeckhof	6
16	Uw rechten	6
17	Ontevreden / Klachten?	6
18	De patiëntenvertrouwenspersoon	7
19	De Cliëntenraad	7
20	De Familievertrouwenspersoon	8
21	Bejegening: normen van goed hulpverlenerschap/patiëntschap	8
22	Leveringsvoorwaarden	9

1 Inleiding

Veel mensen hebben in de loop van hun leven te kampen met psychische problemen: angsten, fobieën, depressieve gevoelens, geheugenproblemen, stress, ernstige relatieproblemen. Velen 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.

De Riebeeckhof, centrum voor geestelijke gezondheidszorg, gelegen aan de Schapenkamp 110 te Hilversum, biedt in een dergelijk geval deskundige hulp aan mensen met ernstige psychische of psychiatrische problemen vanaf 65 jaar. De Riebeeckhof maakt deel uit van de Symfora groep en richt zich op ouderenpsychiatrie.

Binnen de regio Gooi en Vechtstreek heeft de Symfora groep naast de Riebeeckhof drie andere centra voor geestelijke gezondheidszorg:

- de Rembrandthof voor kortdurende zorg aan volwassenen en de crisisdienst,
- de Mauritzhof voor transmurale langdurige psychiatrie en
- het Regionaal Centrum voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie (RCKJP) voor kinderen en jeugdigen.

2 Visie ouderenpsychiatrie

De hulpvraag van de patiënt en zijn omgeving staat centraal bij de behandeling binnen de ouderenpsychiatrie. Het handhaven van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid zijn belangrijke factoren voor de kwaliteit van leven. Het gevolg hiervan is dat behandeling in principe ambulante plaatsvindt, dat wil zeggen vanuit de thuissituatie van de patiënt. Indien noodzakelijk kan de zorg worden uitgebreid naar deeltijdbehandeling en klinische opname. Respect voor de patiënt, diens leeftijd en levensloop is bepalend voor de behandelrelatie, evenals veiligheid, privacy en gelijkwaardigheid.

Zingeingsvraagstukken kunnen een belangrijke rol spelen in het leven van de oudere psychiatrische patiënt. In relatie tot de volwassenenpsychiatrie is de problematiek in de ouderenpsychiatrie complex. Verschillende psychiatrische beelden komen tegelijkertijd voor en vaak in combinatie met lichamelijke ziekten en sociale problemen. Voor al deze zaken zal aandacht moeten zijn.

3 Adresgegevens

Symfora groep Riebeeckhof
Schapenkamp 110
Postbus 2067
1200 CB Hilversum
Telefoon: (035) 6 260 317
Fax: (035) 6 243 250
Website: www.symfora.nl

4 Hoe komt u bij de Riebeeckhof terecht?

Voor hulp bij de Riebeeckhof hebt u **een verwijzing nodig van de huisarts**. Dit is wettelijk verplicht. De huisarts maakt gebruik van zijn/haar kennis over de verschillende vormen van behandeling in de regio Gooi en Vechtstreek. Mocht zijn/haar keuze op de Riebeeckhof zijn gevallen, dan stuurt hij/zij een verwijsbrief naar de Riebeeckhof of geeft deze aan u mee. Vervolgens krijgt u van de Riebeeckhof een uitnodiging voor een eerste gesprek (intake).

Iedere aangemelde patiënt krijgt een intake, uitgevoerd binnen het programma *Onderzoek & Advisering*. In deze intake wordt informatie verzameld zodat beslist kan worden of u:

- een behandeling krijgt aangeboden binnen één van de behandelprogramma's binnen de Riebeeckhof;
- behandeling beter elders kunt ontvangen.
- 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 daar nadrukkelijk bezwaar tegen hebt.

Crisis

Verkeert u in een crisissituatie, dan kan altijd in overleg met de huisarts behandeling plaatsvinden in het programma 24-uurs zorg / acute psychiatrie. Deze werkt vanuit de Rembrandthof, Laan van de Heelmeesters 2 te Hilversum. In een geval van crisis wordt de ernst van de situatie meteen door medewerkers van het programma 24-uurs zorg / acute psychiatrie van de Rembrandthof ingeschat om een goede beoordeling te kunnen maken voor welke behandeling u in aanmerking komt.

5 Afsprakenregeling in de Riebeeckhof

Binnen de Riebeeckhof bestaat een afsprakenregeling. Dat wil zeggen dat alle contacten volgens afspraak gaan. Als u in de Riebeeckhof een afspraak hebt, wordt u verzocht zich voorafgaand aan uw afspraak te melden bij de afsprakenbalie op de derde etage (uw komst kan dan gemeld worden aan de behandelaar).

6 De openingstijden van de Riebeeckhof

De Riebeeckhof is op werkdagen geopend van 8.30 - 17.00 uur.

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

7 Legitimatie

Als u bij de Riebeeckhof komt voor uw eerste afspraak is het van belang dat u zich kunt legitimeren door middel van een geldig identiteitsdocument¹. Vanaf 1 januari 2009 is de Symfora groep verplicht hiernaar te vragen. Ook is het belangrijk dat u het inschrijvingsbewijs / polisnummer van uw ziektenkostenverzekering meeneemt.

8 Kosten

Voor de algemene kosten van behandeling bij de Symfora groep verwijzen wij u graag naar www.symfora.nl.

Cursusgeld

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

Preventieve cursussen die gefinancierd worden uit de WMO-gelden

Deze preventieve cursus/groep/training wordt vergoed met gemeentelijke financiering (o.a. Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De deelnemers betalen een eigen bijdrage voor onder andere cursusmateriaal. Hiervoor ontvangt u na aanvang van de cursus/groep/training een factuur.

Wat gebeurt er als u uw afspraken niet nakomt?

Een instelling als de Riebeeckhof is een kostbare voorziening. Daarom zijn alle behandelafspraken gebonden aan regels. De medewerkers van de Riebeeckhof 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 Riebeeckhof, wilt u dat dan s.v.p. zo spoedig mogelijk doorgeven aan het secretariaat via telefoonnummer (035) 6 260 317? Als u al in behandeling bent van de Riebeeckhof, 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.

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

- 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

De Riebeeckhof heeft de volgende vormen van behandeling in huis:

- *Ambulante behandeling*: dit is specialistische hulp aan mensen met psychische problemen, die thuis wonen. De ambulante hulp kan individueel worden aangeboden of in groepsverband.

In principe zullen de ambulante individuele gesprekken in de Riebeeckhof plaatsvinden. Indien het echter noodzakelijk is, kunnen er ook huisbezoeken worden afgelegd.

- *Deeltijdbehandeling*: deeltijdbehandeling wordt ingezet als ambulante behandeling onvoldoende resultaat biedt en klinische behandeling (nog) niet noodzakelijk is. Het doel van de deeltijdbehandeling is het verminderen van de symptomen, herstel van het functioneren en het stabiliseren van de situatie. De deeltijdbehandeling bestaat vooral uit groepsbehandeling. Individuele onderdelen zijn incidenteel (in overleg) mogelijk. *'t Hof* is een *structurerende* deeltijdbehandeling voor oudere patiënten (65+) die moeilijk tot een daginvulling kunnen komen en die in behandeling zijn bij de Riebeeckhof. *De Beeck* is *inzichtgevende* deeltijdbehandeling voor oudere patiënten die in behandeling zijn bij de Riebeeckhof.

- *Opname in de kliniek*: opname voor een bepaalde periode (maximaal een jaar) vindt plaats op de locatie Zon & Schild van de Symfora groep te Amersfoort, afdeling Eikenstaete.

Naast behandeling heeft de Riebeeckhof ook een preventief aanbod. Dat wil zeggen dat door middel van een cursussen getracht wordt te voorkomen dat mensen in ernstige psychische problemen raken of dat de psychische problemen verergeren.

Het actuele cursusaanbod is na te vragen bij de Riebeeckhof. U kunt echter ook contact opnemen met de afdeling Preventie & Innovatie, telefoon (035) 6 557 428, of onze website bezoeken: www.symfora.nl

10 Specialistische behandelprogramma's

Na aanmelding bij de Riebeeckhof wordt u eerst geholpen binnen het programma Onderzoek & Advisering. In dit programma wordt onderzocht wat er aan de hand is en wordt een advies over behandeling gegeven. Als er een behandeladvies binnen de Riebeeckhof volgt, dan stroomt u door naar één van de specialistische behandelprogramma's. De specialistische behandelprogramma's in de Riebeeckhof zijn:

- Gerontopsychiatrie (psychiatrie van de oudere mens)
- Psychogeriatric (alle vormen van dementie)

De behandelaar van het programma Onderzoek & Advisering zal u op de hoogte brengen van de reden van doorverwijzing en van de inhoud van dit specialistische programma.

11 De behandeling

Als na de intake aan u wordt geadviseerd een behandeling te volgen bij de Riebeeckhof, 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.

Als u deeltijdbehandeling of klinische behandeling krijgt, wordt aan u ook een persoonlijk begeleider toegewezen die zaken voor u kan regelen en die dagelijks voor u aanspreekbaar is.

De Symfora groep is een opleidingsziekenhuis. Dat wil zeggen dat er psychiaters en Gezondheidszorg- en Klinische psychologen en ander werkers binnen de GGZ worden opgeleid. Dit kan betekenen dat u tijdens uw behandeling te maken kunt krijgen met iemand die in opleiding is. Zij zijn voor een bepaalde periode verbonden aan de Riebeeckhof en werken altijd onder supervisie.

12 Het behandelplan

Binnen de Riebeeckhof 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 groepsgesprekken met de behandelaar, creatieve therapie, activiteitenbegeleiding, enzovoorts. Alles wordt vastgelegd in een behandelovereenkomst. Deze behandelovereenkomst dient door u en de behandelaar te worden geaccordeerd en indien mogelijk te worden ondertekend.

13 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, telefoon (035) 6 557 428.

14 Persoonsregistratie

In de persoonsregistratie van de Riebeeckhof 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 Riebeeckhof 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 Riebeeckhof 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.

15 De algemene huisregels van de Riebeeckhof

Om de goede gang van zaken binnen de Riebeeckhof te bevorderen, is het noodzakelijk om spelregels met elkaar af te spreken. Deze luiden als volgt:

Veiligheid

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

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 Riebeeckhof veroorzaakt.

Roken

De Riebeeckhof is een openbare ruimte waarin roken niet is toegestaan. U mag alleen buiten roken, op daarvoor vastgestelde plaatsen.

Alcohol

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

Drugs

In de Riebeeckhof 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 Riebeeckhof zijn bevoegd om medicijnen te (laten) verstrekken.

Huisdieren

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

Mobiele telefoons

Tijdens behandelactiviteiten in de Riebeeckhof is het gebruik van mobiele telefoons niet toegestaan.

16 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, telefoon (035) 6 557 428.

17 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 hebt'. Deze is op te vragen bij het secretariaat van de afdeling Preventie & Innovatie, telefoon (035) 6 557 428.

18 De patiëntenvertrouwenspersoon

Als u bent opgenomen of wordt behandeld in de Riebeeckhof kunt u advies of hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon. Deze patiëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst van de Symfora groep of de Riebeeckhof. Hij/zij is dus onafhankelijk.

Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat uw mening botst met de mening van uw behandelaar. Of misschien bent u ontevreden. De patiëntenvertrouwenspersoon kan u dan wellicht helpen uw klacht te verwoorden. Samen met u zoekt de patiëntenvertrouwenspersoon naar een eventuele oplossing.

De patiëntenvertrouwenspersoon is namelijk een deskundige op het gebied van patiëntenrechten. Hij/zij kan u ook precies vertellen wat deze rechten voor u kunnen betekenen. De patiëntenvertrouwenspersoon is op een vaste dag in *de Rembrandthof*, Laan van der Heelmeesters 2 te Hilversum, aanwezig en op een mobiel nummer bereikbaar (op te vragen bij de receptie van de Rembrandthof). Tevens is er een telefonische helpdesk (0900-4448888) waar u op werkdagen van 10.00-16.00 uur een patiëntenvertrouwenspersoon kunt bereiken. Alle hulp van de patiëntenvertrouwenspersoon is gratis. De aanwezigheidstijden van de patiëntenvertrouwenspersoon zijn op te vragen bij de receptie van de Rembrandthof, telefoon (035) 6 557 555.

19 De Cliëntenraad

In de Rembrandthof is een Cliëntenraad actief die ook voor de Riebeeckhof geldt.

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

De Cliëntenraad is echter mede afhankelijk van uw inbreng.

De Cliëntenraad houdt kantoor op de begane grond van de Rembrandthof, Laan van de Heelmeesters 2 te Hilversum, en houdt ook regelmatig spreekuur. U kunt de Cliëntenraad schriftelijk bereiken op het volgende postadres:

Symfora groep
t.a.v. Cliëntenraad Rembrandthof
Postbus 219
1200 AE Hilversum

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

20 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. Behandelaars 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.

21 Bejegening: 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 of naar een 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 tevoren heeft aangegeven.
15. De patiënt houdt zijn omgeving schoon, dus deponeert zijn afval in de vuilnisbakken.

22 Leveringsvoorwaarden

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

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