

Algemene informatiebrochure Zuyderland GGz

locaties Sittard-Geleen

Inleiding

Zuyderland GGz werkt volgens het Dialoogmodel met voortgaande dialoog en gedeelde verantwoordelijkheid.

Met dialoog bedoelen we een gesprek tussen gelijkwaardige partners. We praten met u als cliënt, en in overleg met u ook met voor u belangrijke personen en met uw verwijzer. Als Zuyderland GGz streven we ernaar om de verantwoordelijkheid voor een goed verloop van de eerste gesprekken en de behandeling te delen met bij de behandeling betrokken personen. Bij alles wat we doen houden we rekening met de hulpvraag waarmee de verwijzer u bij ons heeft aangemeld.

Overzicht organisatie

Uw huisarts heeft u verwezen naar de Generalistische Basis GGZ, of voor meer complexe hulpvragen naar de Specialistische GGZ. De ambulante behandelingen van Zuyderland GGz bestaan uit gesprekken met behandelaren op een van onze locaties, maar ook bij u thuis als daar een reden voor is. Veel behandelingen worden gecombineerd met behandelingen via internet. Verder is het mogelijk om therapie te volgen op een van de dagbehandelingen of in een van de activiteitencentra. Zuyderland Sittard-Geleen heeft vijf opnameafdelingen waarvan er een in Sittard ligt (vlakbij het station), en vier binnen Zuyderland Medisch Centrum in Geleen. In Zuyderland Heerlen is nog een opname afdeling. Deze afdeling is gespecialiseerd in het behandelen van mensen die een combinatie hebben van psychische en lichamelijke klachten.

De hulpverleners

De meeste ingeschreven cliënten hebben een behandelaar en een hoofdbehandelaar. De hoofdbehandelaar kan met name in de Generalistische Basis GGZ de volledige behandeling op zich nemen.

De hoofdbehandelaar kan een klinisch psycholoog zijn, een psychotherapeut, een psychiater, een GZ-psycholoog of een verpleegkundig specialist. Deze laatste twee zijn uitsluitend in de Generalistische Basis GGZ hoofdbehandelaar. In de kliniek krijgt u onder anderen nog te maken met afdelingsverpleegkundigen. Vaktherapeuten worden ingezet als dat past binnen het behandelplan. Er zijn regelmatig overleggen waarin diagnostiek en voortgang van de behandeling worden besproken.

Aanmelding en kosten

Om gebruik te kunnen maken van geestelijke gezondheidszorg is een verwijzing nodig van een erkende verwijzer. In alle gevallen is uw huisarts een erkend verwijzer. Wie daarbuiten ook nog een erkend verwijzer is staat in uw ziektekostenpolis. Dit kan per polis verschillen. Voor kinderen en jeugdigen tot 18 jaar geldt dat alle medisch specialisten, jeugdartsen en het Centrum voor Jeugd en Gezin ook erkend verwijzer zijn.

Geestelijke gezondheidszorg valt onder de basisverzekering. Het wettelijke eigen risico wordt ieder jaar opnieuw vastgesteld (in uw eigen polis kunt u een hoger bedrag aan eigen risico hebben afgesproken). De kosten voor een behandeling in de geestelijke gezondheidszorg worden vergoed vanuit uw basisverzekering. Wij adviseren u om dit te controleren door op de site van uw zorgverzekeraar na te gaan of zij een contract hebben afgesloten met Zuyderland GGz.

Indien u in het buitenland verzekerd bent ontvangen wij graag een kopie van het internationaal verzekeringsbewijs van u.

Denkt u er aan om wijzigingen in uw verzekeringsgegevens aan ons door te geven? Als u gedurende de behandeling van adres of huisarts verandert, horen we dit graag van u.

De intakeprocedure

Bij Zuyderland GGz worden aanmeldingen beoordeeld door een vaste groep hulpverleners. Zij gaan na of de vraag van de verwijzer beantwoord kan worden vanuit ons behandelaanbod. Zij bekijken vervolgens bij welk team de eerste gesprekken kunnen plaatsvinden.

Tijdens deze intakegesprekken wordt samen met u toegewerkt naar een diagnose en een beschrijving van het probleem én van de omstandigheden die tot uw hulpvraag hebben geleid. In grote lijnen stellen we met u vast waaraan u zou willen werken tijdens de behandeling en welke personen in uw omgeving steunend zouden kunnen zijn bij de behandeling. Aan het einde van de intakeprocedure zal de hoofdbehandelaar een behandelovereenkomst met u tekenen. Hiermee verplichten wij ons om vanuit vastgestelde kwaliteitseisen te werken. Zoals op het gebied van privacy en respectvolle omgang. Met het tekenen van de overeenkomst zegt u onder andere toe dat u op een respectvolle manier met ons zult omgaan.

Behandeling

Aanvullend op deze algemene informatiefolder krijgt u in een aparte folder informatie over de behandeling. Deze is afgestemd op de ambulante behandelingsafdeling waar u naar toe bent verwezen of de opnameafdeling waar u verblijft.

BSN-registratie en identificatie

Registreren en identificeren kan tijdens de opname of bij uw eerstvolgende bezoek aan Zuyderland Medisch Centrum. U laat dan aan ons een geldig legitimatiebewijs zien zoals een paspoort, Nederlandse rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingen-document. Een verzekeringspas is niet voldoende.

Wanneer u geen (geldig) legitimatiebewijs bij u heeft krijgt u van ons een brief mee om u eraan te herinneren om dit alsnog te doen. Belangrijk is het om de identificatie te laten plaatsvinden binnen de in de brief aangegeven termijn, anders loopt u het risico dat u zelf de rekening krijgt.

Uw BSN-nummer staat in deze documenten. Dit nummer mag alleen gebruikt worden door de zorgverlener die u behandelt of door de zorgverzekeraar waarbij u staat ingeschreven.

Invullen van vragenlijsten

Tijdens uw behandeling bij Zuyderland Geestelijke Gezondheidszorg vragen wij u regelmatig om vragenlijsten in te vullen. Hiermee meten wij de effecten van de behandeling en de cliënttevredenheid. Met de uitkomsten kunnen we het beloop van de behandeling zo nodig bijsturen.

U ontvangt per e-mail of per brief een uitnodiging om vragenlijsten in te vullen. We vullen de vragenlijsten ook wel eens samen met u in. De uitkomsten komen in uw dossier te staan. Uw hulpverlener zal de uitkomsten met u bespreken. De algemene opslagplek van de gegevens is een zogenaamde beveiligde omgeving.

Met het afnemen van vragenlijsten voldoen wij aan kwaliteitseisen die vanuit de overheid en verzekeraars gesteld worden aan GGz-instellingen.

Gewenst gedrag

Zuyderland GGz heeft in een gedragscode vastgelegd hoe wij met elkaar wensen om te gaan en wat we verstaan onder ongewenst gedrag. De gedragscode geldt voor iedereen die zich binnen de muren van Zuyderland GGz bevindt (dus zowel voor medewerkers als voor cliënten, vrijwilligers, bezoekers en leveranciers). Daarnaast geldt de gedragscode ook voor alle situaties waarin een medewerker buiten de muren van Zuyderland GGz werk verricht. U kunt de gedragscode opvragen bij een van de medewerkers of u kijkt hiervoor op onze website.

Wat wij in ieder geval van u verwachten is het volgende

- informatie vragen als u iets niet duidelijk is
- er voor zorgen dat u een (ziektekosten-)regeling heeft die u instaat stelt om de behandeling te betalen
- legitimeren met een identiteitsbewijs
- rekening houden met uw mede-clieñten en met medewerkers
- geen vernielingen aanbrengen aan andermans eigendommen
- geen fysiek geweld toepassen (of dreigen ermee)
- niet ongevraagd beeldmateriaal of geluidsopnames maken

Cliëntenraad

Binnen Zuyderland GGz is een cliëntenraad actief. De cliëntenraad zorgt ervoor dat de belangen van cliënten worden meegenomen in het beleid van de organisatie. De cliëntenraad overlegt met de directie en beslist mee over het cliëntenbeleid van Zuyderland GGz. De cliëntenraad oefent ook invloed uit op de kwaliteit van de zorg die geboden wordt. Iedereen die een behandelovereenkomst heeft (gehad) met Zuyderland GGz kan lid worden van de cliëntenraad. Ook ouders of partners van

cliënten kunnen lid zijn van de cliëntenraad. De meerderheid van de leden van de cliëntenraad moet echter uit (ex-) cliënten bestaan.

Patiëntenservice

Patiëntenservice is voor iedereen toegankelijk:

- patiënten die opgenomen zijn (geweest)
- patiënten die naar het spreekuur komen
- familie en relaties van de patiënten
- hulpverleners
- vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties
- bezoekers
- verdere belangstellenden.

Patiëntenservice kunt u bezoeken wanneer u vragen, opmerkingen of klachten heeft over de dienstverlening of het verblijf binnen het ziekenhuis. Ook kunt u er terecht wanneer u op zoek bent naar informatie over de gang van zaken binnen het ziekenhuis of over de gezondheidszorg in het algemeen.

U vindt de afdeling Patiëntenservice in het midden van de hal.

Als u ergens niet tevreden over bent kunt u dat het beste eerst bespreken met degene die volgens u het dichtst betrokken is bij de kwestie, of met uw hulpverlener. U kunt uw ongenoegen ook bespreken met de leidinggevende van de afdeling. Mocht dit niet naar tevredenheid verlopen kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Patiëntenservice.

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen. U kunt ook het online contactformulier klachten gebruiken. Als u de klacht per brief opstuurt dan gaarne “Vertrouwelijk” op de envelop vermelden.

In de brief zet u:

- de gebeurtenis waar u over klaagt
- wanneer de gebeurtenis plaatsvond
- wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis
- tegen wie uw klacht gericht is

Vergeet niet de datum, uw naam en uw adres in de brief te zetten en deze te ondertekenen.

De brief kunt u sturen naar:

Patiëntenservice
Zuyderland Medisch Centrum
Postbus 5500
6130 MB Sittard.

Na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris van Patiëntenservice zo snel mogelijk contact met u op. Deze functionaris helpt bij het zoeken naar een

oplossing. Uiteraard zal de klachtenfunctionaris uw klacht strikt vertrouwelijk behandelen en geen stappen ondernemen zonder uw toestemming. Als u graag een bemiddelingsgesprek wilt, zal de klachtenfunctionaris dit regelen met de leidinggevende van het team waar uw klacht betrekking op heeft of met de patiëntenvertrouwenspersoon van Zuyderland GGz. U kunt de Patiëntenvertrouwenspersoon vragen u te ondersteunen als u klachten heeft. Voor verdere informatie kunt u contact opnemen met Patiëntenservice: 088 – 459 7603.

Patiëntenvertrouwenspersoon

De onafhankelijke Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) geeft informatie en advies over uw rechtspositie ten opzichte van Zuyderland GGz. De PVP voor Zuyderland GGz is mevrouw Jeanne van der Ley. Zij kan u ook ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing voor klachten over Zuyderland GGz. Uw zienswijze is daarbij het uitgangspunt.

Wat u aan mevrouw van der Ley toevertrouwt vertelt zij aan niemand anders zonder dat u dat goed vindt. Als u de patiëntenvertrouwenspersoon inschakelt zijn daarvoor u geen kosten aan verbonden. Mevrouw van der Ley is bereikbaar via telefoonnummer 06 – 229 11 532.

De landelijke helpdesk is bereikbaar op nummer 0900 - 444 88 88 (10 eurocent per minuut). Een vraag stellen kan ook per mail: helpdesk@pvp.nl

Contactpersoon

Wij horen graag van u wie uw eerste contactpersoon is. Aan deze persoon kan met uw toestemming informatie verstrekt worden.

Familievertrouwenspersoon

Als een familielid of iemand in uw omgeving psychiatrische problemen heeft, kan dat heel belastend zijn. U maakt zich zorgen en u hebt veel vragen. Over het ziektebeeld en de behandeling, of over de manier waarop u zelf met de problemen kunt omgaan. Misschien bent u niet tevreden over de behandeling of over de manier waarop u daarbij wordt betrokken.

Voor al deze zaken kunt u terecht bij de familievertrouwenspersoon mevrouw Truus Bijker. e-mailadres: t.bijker@lsfvp.nl, telefoon: 06 11 151 132

De familievertrouwenspersoon is in dienst van de LSFVP en heeft een onafhankelijke positie. Meer informatie vindt u op de website van de LSFVP: www.lsfvp.nl

Stiltecentrum

Hebt u behoefte aan een moment van bezinning of gebed, het opsteken van een kaars of het opschrijven van een intentie? Loop dan eens binnen in het Stiltecentrum. U kunt er dag en nacht terecht. Deze stilteruimte is gelegen op de begane grond, nabij Meldpunt West 07 en is voor iedereen toegankelijk.

Eucharistieviering

Op zon- en feestdagen vindt om 10.00 uur een eucharistieviering plaats in de hal van de locatie Sittard-Geleen. U bent van harte uitgenodigd om aan deze vieringen deel te nemen. Als u opgenomen bent en gebonden bent aan bed of rolstoel, kunnen vrijwilligers u halen en brengen. Maak dit dan kenbaar bij de verpleging.

Op zon- en feestdagen wordt op alle verpleegafdelingen vanaf 10.00 uur de communie rondgebracht. Op donderdag vindt deze communierondgang plaats vanaf 13.00 uur.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Zuyderland GGz wil graag weten hoe u de zorg waardeert. Wij vragen uw medewerking aan cliënttevredenheidsonderzoeken. In overleg met de cliëntenraad en per team worden verbeteracties in gang gezet.

Waardeer ons ook op Zorgkaart.

Keurmerk kwaliteit

Zuyderland GGz is in het bezit van het branchecertificaat HKZ. Het keurmerk biedt een basisgarantie voor kwaliteit. De gecertificeerde instelling heeft het werk zodanig georganiseerd, dat aan alle voorwaarden is voldaan om optimale zorg te kunnen leveren. Het perspectief van de cliënt is daarbij altijd het vertrekpunt.

Het HKZ Keurmerk betekent dat een organisatie:

- De zaken intern goed op orde heeft
- De klant principieel centraal stelt
- Betrouwbare resultaten kan presenteren
- Voortdurend werkt aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening

Privacy, registratie en dossier

Van iedereen die ingeschreven wordt bij Zuyderland GGz wordt een elektronisch dossier aangelegd. In het dossier zitten in ieder geval uw persoonsgegevens, het behandelplan, brieven van en aan uw huisarts, gegevens over het verloop van de zorgverlening, gegevens over medicijnen (als u die krijgt) en verslagen van de gesprekken die u met uw hulpverlener heeft over het verloop van de behandeling. In de wet is geregeld dat wij niet zomaar informatie aan anderen mogen vragen of geven. In die gevallen wordt u dus om toestemming gevraagd.

Als u wilt weten wat er in uw dossier staat, kunt u uw hulpverlener vragen om uw dossier in te zien. Bent u het niet eens met wat er over u geschreven staat kunt u uw eigen verhaal opschrijven en dit aan het dossier toevoegen. U heeft ook het recht om te verzoeken om (een deel van) het dossier te laten vernietigen. Inzage in uw dossier is gratis. Voor een kopie van (een gedeelte) van een dossier wordt een vergoeding gevraagd.

Dossiers worden bij Zuyderland GGz in principe tot 15 jaar na het beëindigen van de behandeling bewaard. Als u uw dossier eerder wilt laten vernietigen, kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij uw hulpverlener of bij de directie. Uw dossier kan alleen worden vernietigd als de hulp die u ontving van Zuyderland GGz is afgesloten. In uitzonderlijke situaties worden gegevens langer dan 15 jaar bewaard. Dat zal dan schriftelijk aan u worden toegelicht.

Alle medewerkers van Zuyderland GGz hebben een geheimhoudingsplicht. Dat geldt ook voor stagiaires en medewerkers van de administratie en de receptie. Een kopie van ons Privacyreglement kunt u opvragen bij uw hulpverlener.

Leveringsvoorwaarden GGZ

Landelijk gelden er algemene leveringsvoorwaarden voor de GGz. Als u zorg krijgt van Zuyderland GGz, maakt u met ons afspraken over de geboden zorg. Bij die afspraken horen in ieder geval de algemene leveringsvoorwaarden GGZ. Dat zijn eigenlijk de kleine lettertjes bij de afspraken die u heeft gemaakt over de behandeling of begeleiding en eventueel verblijf in Zuyderland GGz.

In de algemene leveringsvoorwaarden GGZ staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar Zuyderland GGz, en ook u, zich aan moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld. Als u hier meer over weten kunt u bij uw hulpverlener naar een informatiefolder vragen of deze downloaden via onze website.

Kosten en verzekering

Kosten

Jaarlijks wordt door de overheid bepaald hoe hoog het eigen risico binnen de verplichte basisverzekering is (in uw eigen polis kunt u een hoger bedrag aan eigen risico hebben afgesproken). Het eigen risico is ook van toepassing op de zorg die u krijgt van Zuyderland GGz. Dit zijn landelijke regelingen, waar Zuyderland GGz geen invloed op heeft. Heeft u vragen over uw eigen risico of wilt u een persoonlijk advies over uw behandelkosten? Uw zorgverzekeraar kan u verder helpen.

Verzekeringsgegevens

Zuyderland GGz heeft uw actuele verzekeringsgegevens nodig om de zorg die wij u bieden vergoed te krijgen. Geef uw verzekeringsgegevens dus a.u.b. aan ons door. Indien u in het buitenland verzekerd bent ontvangen wij graag een kopie van het internationaal verzekeringsbewijs van u.

Denkt u er aan om wijzigingen in uw verzekeringsgegevens ook aan ons door te geven?

Als wij geen verzekeringsgegevens van u hebben, krijgt u de rekening(en) voor de zorg die wij u hebben geleverd thuisgestuurd. U bent dan zelf verantwoordelijk voor het betalen van deze rekening(en). Dit is ook het geval als de verzekeringsgegevens die u aan ons heeft doorgegeven niet meer kloppen, of als de door ons geleverde

zorg niet gedekt wordt door uw verzekering. Vraag dit zo nodig na bij uw zorgverzekeraar.

Zorgaanbieders, horeca en winkels in de centrale hal

Horeca

Bij de ingang vanuit de parkeergarage is koffiecorner 'Aspretto' gevestigd en bij de hoofdingang het restaurant 'Het terras'.

Zorgaanbieders en winkels

Er is een apotheek die in de avonden en weekenden ook als dienstapotheek fungeert. Verder is er nog een audicien, mondzorg en een winkel met allerlei hulpmiddelen.

Dichtbij de ingang vanuit de parkeergarage ligt de Dagwinkel met een uiteenlopend assortiment verse producten en kant en klaar producten. Er worden ook boeken, tijdschriften, cadeauartikelen, kantoorartikelen en wenskaarten aangeboden. Tevens is tegenover de Dagwinkel een schoonheids-/kapsalon met een pedicure en een nachtmodezaak gevestigd. Naast de parkeerautomaat staat een geldautomaat.

Geef uw mening!

Deel uw ervaring over Zuyderland GGz op www.ZorgkaartNederland.nl, een onafhankelijk kwaliteitsplatform voor de zorg. Op basis van uw ervaring kunnen wij onze zorgverlening verder verbeteren.

Geef uw mening!

Deel uw ervaring over Zuyderland GGz op www.ZorgkaartNederland.nl, een onafhankelijk kwaliteitsplatform voor de zorg. Op basis van uw ervaring kunnen wij onze zorgverlening verder verbeteren.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Zuyderland Geestelijke Gezondheidszorg

Postbus 5500
6130 MB Sittard

Meldpunt

West-07

Telefoon

088 – 459 9393

Internet

www.zuyderland.nl