



**Mentrum**  
gestructureerde gezondheidszorg Amsterdam

# Mentrum

Van verwijzing naar behandeling



**INFORMATIE VOOR OUDERE CLIËNTEN**



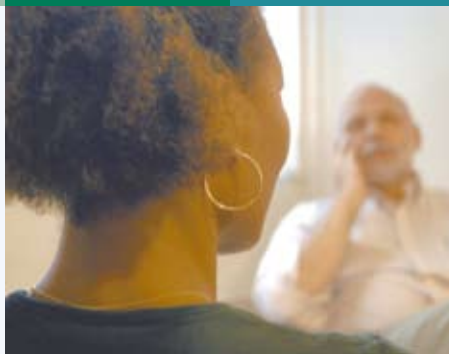
### **Mentrum: zorg voor mensen**

*Mentrum biedt zorg aan mensen met psychiatrische en ernstige psychische problemen in Amsterdam. Er zijn 19 vestigingen, de meeste in en rond het centrum en in Noord. Tot onze cliënten, jaarlijks ongeveer 14.500, behoren mensen met sterk uiteenlopende achtergronden. Van daklozen in nood en verwarde toeristen tot overspannen beursmedewerkers en ouderen met een depressie.*

*Mentrum onderzoekt eerst wat er aan de hand is met een nieuwe cliënt. Vervolgens kiest de cliënt samen met de behandelaar de meest geschikte hulp uit. Opname in een kliniek is een mogelijkheid, maar ook bijvoorbeeld wekelijkse gesprekken met een behandelaar op een locatie van Mentrum of bij u thuis. Niet alleen de soort zorg is belangrijk, ook hoe we met elkaar omgaan. In de contacten staan openheid en respect centraal.*

### **Welkom bij de eenheid Ouderen van Mentrum**

Uw huisarts heeft u naar Mentrum verwezen. Welkom! In deze folder leest u wat er nu gaat gebeuren. Samen met u doorlopen we een vast stappenplan, dat leidt van de verwijzing naar de start van de behandeling. Er ontstaat gaandeweg een goed beeld van uw klachten en van uw persoonlijke situatie. Het stappenplan is ook een hulpmiddel om uw wensen en keuzes in kaart te brengen. Aan het eind beslist u altijd zelf welke hulp u wilt ontvangen. Op dat moment kan de behandeling beginnen.



## Het stappenplan:

Stap 1: Het eerste telefoontje van Mentrum

Stap 2: Het maken van de eerste afspraak

Stap 3: Het maken van de tweede afspraak

Stap 4: Wat is uw probleem?

Stap 5: De behandelaar onderzoekt en adviseert

Stap 6: U kiest

Stap 7: Uw behandelplan wordt opgesteld

Stap 8: Uw behandeling begint

3  
WEEKEN

4  
WEEKEN

### Belangrijk om te weten

U heeft meer dan één gesprek met een behandelaar. Deze zal veel van u willen weten. U kunt ook altijd vragen stellen, bijvoorbeeld als u iets niet begrijpt of als u zelf een bepaald onderwerp wilt inbrengen.

U mag altijd zeggen dat u bepaalde wensen heeft. Wilt u bijvoorbeeld liever met een vrouw praten dan met een man? Wilt u op bepaalde dagen geen afspraken hebben? Wilt u dat er een bekende bij het gesprek is? Mentrum houdt rekening met uw voorkeuren.

### **Stap 1: Het eerste telefoontje van Mentrum**

Nadat uw huisarts u bij de sector Ouderen van Mentrum heeft aangemeld, belt één van onze behandelaars u op. Dit is een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige, die is gespecialiseerd in het begeleiden van mensen met psychische en psychiatrische problemen. Aan de telefoon vraagt de verpleegkundige eerst wat gegevens van u. Ook wordt aan u gevraagd waar u hulp bij wilt en of u misschien nog andere klachten heeft.

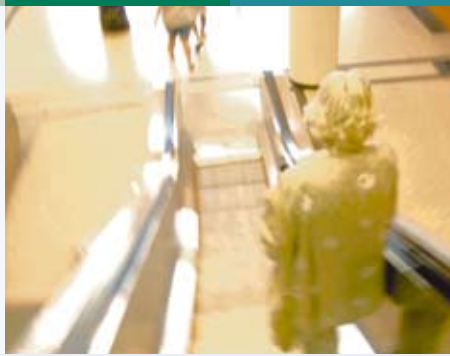
Wanneer u geen telefoon heeft, wordt op een andere manier contact met u gezocht.

### **Stap 2: De eerste afspraak**

Tijdens het telefoongesprek maakt de behandelaar een afspraak voor een eerste gesprek. Dit kan bij u thuis zijn of bij Mentrum. Degene die u belt, is meestal iemand anders dan de persoon met wie u de afspraak heeft. Deze afspraak is binnen drie weken. U krijgt hiervan een schriftelijke bevestiging thuisgestuurd. Daarin staat vermeld wanneer het gesprek plaatsvindt, met wie u een gesprek heeft en hoe deze behandelaar is te bereiken.

### **Stap 3: De tweede afspraak**

Afhankelijk van uw klachten krijgt u een tweede gesprek met een arts geriatrie of psychiater. Indien nodig wordt een kort lichame-lijk onderzoek uitgevoerd.



### **Uw dossier**

Uw gegevens worden zorgvuldig vastgelegd in een elektronisch beveiligd dossier. Dit is wettelijk verplicht. Hierin staat alle informatie die u aan Mentrum geeft, zoals uw persoonlijke gegevens (onder meer uw geboortedatum, waar u woont en of u kinderen heeft). Van uw gesprekken met de behandelaars worden verslagen gemaakt. Vanaf het begin van de behandeling wordt opgeschreven hoe alles verloopt. Al deze informatie komt in uw dossier. U heeft het recht uw dossier in te zien. Wilt u dit? Maak dan hierover een afspraak met uw behandelaar. Alleen u en de betrokken behandelaars mogen het dossier inzien. Anderen mogen alleen met uw instemming het dossier inzien.

### **Stap 4: Wat is uw probleem?**

Tijdens de eerste twee afspraken proberen de behandelaren samen met u het probleem goed in beeld te brengen. De behandelaren zullen allerlei vragen aan u stellen. De vragen gaan vooral over uw gevoelens, uw geheugen, uw leefomstandigheden, uw lichamelijke conditie en eventueel medicijngebruik. Ook krijgt u alle gelegenheid om te vertellen wat u belangrijk vindt.

### **Stap 5: De behandelaren onderzoeken en adviseren**

Na de gesprekken hebben de behandelaren een beeld van uw problemen. Zij gaan uitzoeken welke behandelingen geschikt voor u zijn en maken een behandelvoorstel. Dit wordt besproken met een aantal collega's. Samen bekijken ze van elke mogelijkheid de voor- en nadelen en stellen ze het definitieve behandelvoorstel vast.



### **Stap 6: U kiest**

Een van uw behandelaren maakt een nieuwe afspraak met u om de behandelvoorstellen te bespreken. Dit gesprek vindt plaats binnen drie weken na de eerste twee afspraken. De behandelaar legt uit wat de verschillende behandelmogelijkheden inhouden en wat de voor- en nadelen ervan zijn. Met behulp van de informatie die u krijgt van de behandelaar, beslist u zelf welke behandeling u uiteindelijk wilt krijgen.

#### **(Nog) geen behandelvoorstel:**

Het kan zijn dat de behandelaar nog geen voorstellen kan doen omdat hij nog meer informatie nodig heeft. In dat geval worden uw klachten eerst verder onderzocht, bijvoorbeeld door een specialist in het ziekenhuis of door één van onze psychologen. Misschien merkt u dat u toch liever geen hulp van Mentrum wilt. Dit kunt u op elk moment tijdens het onderzoek van uw problemen aangeven.

Het kan ook zijn dat Mentrum u niet de geschikte zorg kan bieden. Soms blijkt dat direct, soms pas na één of twee gesprekken. Is dit het geval, dan laten wij dat aan u en uw huisarts weten. Wanneer het nodig is, sturen we u door naar het goede adres.

Uw hulpverlener(s) zijn/is:

### **Stap 7: Uw behandelplan wordt opgesteld**

U vertelt de behandelaar voor welke hulp u kiest. Samen stelt u vervolgens een behandelplan op. In dit plan staat precies wat voor behandeling u krijgt, wat het doel van de behandeling is, hoe lang het gaat duren en wie uw behandelaar is.

Als het mogelijk is, zal uw behandelaar de persoon zijn met wie u de gesprekken heeft gehad. Maar misschien wilt u juist hulp van iemand anders. Mentrum zoekt dan een andere behandelaar voor u.

### **Stap 8: De behandeling begint**

Bent u het samen eens over het behandelplan? Dan kan de behandeling beginnen. Vaak is het een zogenaamde ambulante behandeling, waarbij u naar Mentrum toe komt of de behandelaar naar u. Soms wordt u tijdelijk opgenomen in een van onze klinieken.

#### **Uw rechten**

Alle cliënten hebben bepaalde rechten, zodat u zeggenschap houdt over uw eigen behandeling. Zo heeft u bijvoorbeeld: 1. recht op een behandelplan. 2. het recht het dossier in te kijken dat over u wordt gemaakt. Het is ook toegestaan om kopieën te (laten) maken. 3. recht om te klagen wanneer u ergens niet tevreden over bent. Vindt u de manier waarop u te woord wordt gestaan niet zoals het hoort? Of bent u niet tevreden over de behandeling? Blijf er niet mee rondlopen. Praat erover met uw behandelaar of dien een klacht in bij zijn leidinggevende. Er zijn folders beschikbaar waarin meer informatie staat over al uw rechten en over de klachtenregeling van Mentrum. De folder kunt u opvragen bij Mentrum, Eenheid Communicatie, Postbus 75848, 1070 AV Amsterdam; tel. 020 5905043; of downloaden op onze website: [www.mentrum.nl](http://www.mentrum.nl).



### **Uw medewerking**

U heeft als cliënt behalve rechten ook bepaalde plichten. Heeft u gekozen voor een bepaalde behandeling, dan verplicht u zich om mee te werken aan het slagen van die behandeling.

### **Eigen bijdrage**

Indien u verzekerd bent wordt de behandeling vergoed uit de AWBZ. Ook de gesprekken tijdens de intakefase worden volledig vergoed. Indien u een psychotherapeutische behandeling gaat volgen, geldt een wettelijke eigen bijdrage. Deze eigen bijdrage bedraagt €15,20 per gesprek.

### **Vragen?**

Heeft u op dit moment vragen over de inhoud van deze folder? Of wilt u een folder aanvragen over uw rechten of de klachtenregeling? Bel hiervoor naar het secretariaat van de sector Ouderen van Mentrum. Het telefoonnummer is (020) 590 46 66.

### **Adressen**

#### **Mentrum Aanmelding & Advies**

(voor aanmelding en/of advies over poliklinische behandeling)

Roetersstraat 210, 1018 WE Amsterdam

Telefoonnummer voor cliënten: (020) 590 44 44

#### **Mentrum Polikliniek Strekkerweg**

Strekkerweg 77, 1033 DA Amsterdam

#### **Mentrum Polikliniek Wibautstraat**

Wibautstraat 129, 1091 GL Amsterdam

#### **Mentrum Ouderenkliniek**

Plantage Middenlaan 52, 1018 DH Amsterdam