

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Inleiding..... | 2 |
| Voortraject | 2 |
| Wat kan ik bij de aanmelding verwachten? | 3 |
| Wat kan ik bij de intake verwachten?..... | 4 |
| Behandeling | 7 |
| Afsluiting en nazorg..... | 9 |
| Overige informatie (tegels)..... | 10 |
| Mijn (regie)behandelaar | 10 |
| Samen beslissen..... | 10 |
| Samenwerking | 10 |
| Wachttijden | 10 |
| Familie & Naasten..... | 11 |
| Kwaliteit..... | 11 |
| Privacy | 11 |
| Klachten & Complimenten..... | 11 |
| Leveringsvoorwaarden | 12 |

Inleiding

- Wat mag u van ons verwachten?
- Met wie krijgt u te maken?
- Hoe ziet uw behandeling eruit?

Wat u van ons mag verwachten, staat beschreven in ons kwaliteitsstatuut. Hierin leest u alles wat u wilt weten over uw behandeling. Hebt u vragen over bijvoorbeeld de wachttijd of uw behandelaar? Of hebt u een andere vraag? Hier vindt u antwoord.

Voortraject

Waar kan ik meer informatie vinden over Mentrum?

Mentrum heeft een website (www.mentrum.nl) met veel informatie over onder andere onze behandelingen en alle locaties.

Ook kunt u kijken op www.zorgkaartnederland.nl. Hier leest u welke ervaringen mensen hebben met Mentrum en met andere zorgaanbieders.

Wordt een behandeling bij Mentrum vergoed?

Een intake en behandeling bij Mentrum worden door alle zorgverzekeraars in Nederland vergoed vanuit de basisverzekering. Houdt u wel rekening met kosten in verband met uw eigen risico. Uw zorgverzekeraar vergoedt uw behandeling alleen als u een verwijzing heeft van een erkende verwijzer, bijvoorbeeld uw huisarts.

Hoe word ik aangemeld bij Mentrum?

U kunt op verschillende manieren worden aangemeld bij Mentrum:

- via uw huisarts
- via het Zorgtoeleidingsteam Arkin
- via een andere instelling
- in het geval van een crisissituatie kunt u aangemeld worden via zowel de huisarts, het Zorgtoeleidingsteam Arkin, een andere instelling als de politie en ambulancedienst.

Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?

Ik ben aangemeld via mijn huisarts. Wat kan ik nu verwachten?

Zodra u aangemeld bent via uw huisarts, nemen wij telefonisch contact met u op. In het telefoongesprek verkennen we samen wat uw probleem is. Vertel zo duidelijk mogelijk waar u hulp bij zoekt. Aan het einde van het gesprek plannen wij samen met u een afspraak voor een intake.

Tijdens het telefoongesprek vertelt de medewerker bij wie u terecht kunt als u vóór de intake en behandeling vragen heeft die niet kunnen wachten.

Tips

- *Bedenk van tevoren welke vragen u wilt stellen tijdens het telefoongesprek en schrijf deze op.*
- *Vraag door als er zaken onduidelijk zijn.*

Ik ben aangemeld via het Zorgtoeleidingsteam Arkin. Wat kan ik nu verwachten?

Zodra u aangemeld bent via het Zorgtoeleidingsteam Arkin, zorgt dit team dat u bij de juiste behandelaar van Mentrum terecht komt. Er wordt in afstemming met u een intake gepland.

Ik ben aangemeld via een andere instelling. Wat kan ik nu verwachten?

Zodra u aangemeld bent via een andere instelling, wordt er in afstemming met u een intake gepland bij Mentrum.

Ik ben aangemeld vanwege een crisissituatie. Wat kan ik nu verwachten?

Zodra u aangemeld bent vanwege een crisissituatie, vindt er direct een intake bij Mentrum plaats.

Belangrijk

- *Voordat uw behandeling start is uw verwijzer nog uw aanspreekpunt. Neem contact op met uw verwijzer indien u in deze fase hulp nodig heeft.*

Wat kan ik bij de intake verwachten?

Wat moet ik meenemen naar de intake?

- Een geldig identiteitsbewijs (een rijbewijs, paspoort of ID-kaart)
- Uw zorgpas of een kopie van uw zorgpolis
- Een actueel medicatieoverzicht (dit kunt u opvragen bij uw apotheek)
- Wanneer u bent aangemeld via de huisarts of een instelling: een verwijsbrief. Mocht u nog geen verwijsbrief hebben, vraagt u deze dan alsnog aan bij uw huisarts/verwijzende instelling.

Wat gebeurt er tijdens een intake?

De intake bestaat uit een gesprek en een aantal medische vragen. Bij opname in een kliniek wordt er ook een medisch onderzoek gedaan door een arts. Het doel van het intakegesprek is om uw klachten in kaart te brengen en samen te bepalen wat de meest geschikte behandeling is. Het intakegesprek vindt plaats met een behandelaar. Dit kan zijn een psycholoog, psychiater, arts, verpleegkundig specialist of casemanager.

Wie krijg ik bij de intake te zien?

De behandelaar stelt zich voor en voert het intakegesprek met u. Bij opname in de kliniek haalt de arts u na dit intakegesprek op voor het medisch onderzoek. Het kan zijn dat u daartussen even moet wachten.

Welke vragen kan ik verwachten tijdens het intakegesprek?

In het intakegesprek worden vragen gesteld om vast te stellen voor welke klachten u hulp zoekt. We proberen een algemeen beeld van uw leven te krijgen en vragen naar uw psychische en/of lichamelijke klachten. Middelengebruik en eerdere of andere behandelingen komen ook ter sprake. Hiervoor gebruiken we standaard vragenlijsten.

Wat houdt het medisch onderzoek bij een opname in de kliniek in?

Om u goed te kunnen adviseren, willen we graag weten hoe uw lichamelijke conditie is. Onze arts doet daarom een medisch onderzoek. De arts vraagt u welke medicijnen u gebruikt en soms doet hij ook een lichamelijk onderzoek. Ook is het mogelijk dat de arts u vraagt om bloed te laten prikken en/of een longfoto te laten maken.

Mag ik iemand (familie, vriend) meenemen?

Ja zeker, graag zelfs. Mentrum vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen u steunen tijdens en na uw behandeling.

U bent dan ook van harte uitgenodigd om iemand mee te nemen naar het intakegesprek.

Hoe lang duurt de intake?

Het intakegesprek duurt maximaal 75 minuten. Als u een intake heeft voor opname in de kliniek, dan kan het zijn dat u een lichamelijk onderzoek krijgt. Dit duurt een half uur.

Wat kan ik na de intake verwachten?

Uw intakegesprek en het medisch onderzoek (alleen wanneer u in de kliniek bent opgenomen) worden in het behandelteam van Mentrum besproken. Daarna neemt de medewerker die u tijdens de intake heeft gesproken contact met u op. We bespreken de verschillende mogelijkheden voor behandeling. U kunt zelf mee beslissen over welke behandeling het beste bij u past. Daarna wordt er samen met u een behandelplan gemaakt.

Wat is een behandelplan?

In een behandelplan staat wat het doel is van uw behandeling. Ook staat er in het plan beschreven uit welke stappen uw behandeling bestaat, hoe lang dat duurt en welke behandelaren daarbij betrokken zijn. Om te zorgen dat uw behandeling goed verloopt is er één behandelaar die regie voert over uw behandeling. Wie dat is staat ook in uw behandelplan. De behandeling en dus ook het behandelplan, worden in overleg met u samengesteld. De psycholoog en de arts adviseren u hierin en vertellen u ook wie uw eerste aanspreekpunt is.

Wat als ik het niet eens ben met het behandelplan?

We kijken wat de beste behandeling is voor u en welk behandelplan past bij uw voorkeuren. Zo krijgt u een deskundig behandeladvies. U hebt het recht om een andere behandelaar om zijn mening te vragen over het behandelplan. Als Mentrum toch niet de juiste plek is voor u, dan helpen wij u verder. We bespreken dan met u en uw eventuele verwijzer wat de mogelijkheden zijn voor een behandeling buiten Mentrum.

Wanneer begint mijn behandeling?

Zodra u met de medewerker van uw intake besloten heeft met welke behandeling u gaat starten, maken we een afspraak voor de start van de behandeling. Meestal kunt u dan binnen twee weken met uw behandeling beginnen.

Wanneer begint mijn behandeling als ik in een crisissituatie bij Mentrum ben binnengebracht?

Naar aanleiding van het eerste intakegesprek kunnen er verschillende afspraken gemaakt worden. Het vervolg kan bestaan uit verdere diagnostiek- of behandelgesprekken, al dan niet in combinatie met medicatie. Er kan ook besloten worden tot verwijzing naar een andere instelling, of tot een opname binnen Mentrum. Eventueel wordt u na een eenmalig gesprek terugverwezen naar de verwijzer.

Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij Mentrum?

Nee, dat is niet nodig. Als u ons daarvoor toestemming geeft, geven wij aan uw huisarts door welke behandeling u bij Mentrum gaat volgen.

Behandeling

Kan ik me voorbereiden op de behandeling?

Wanneer de medewerker van het intakegesprek met u het behandeladvies bespreekt, krijgt u informatie over uw behandeling en over hoe u zich op uw behandeling kunt voorbereiden.

Hoe kom ik aan meer informatie over de behandeling?

Tijdens uw eerste behandelafpraak krijgt u meer informatie over de inhoud van uw behandeling. Via [deze link](#) vindt u ook meer informatie over de verschillende behandelingen bij Mentrum.

Mag ik een naaste (familie, vriend) meenemen?

Ja, zeker. Graag zelfs! Mentrum vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen u steunen tijdens en na uw behandeling.

Mocht u voor uw behandeling in een kliniek verblijven, dan is er in overleg bezoek mogelijk.

Wie is mijn aanspreekpunt?

Tijdens de intake hoort u wie uw eerste aanspreekpunt is tijdens de behandeling. Voor inhoudelijke vragen is dit uw regiebehandelaar (zie voor meer informatie de tegel *Mijn (regie)behandelaar*) hieronder. Voor overige vragen tijdens uw behandeling is dit meestal een andere behandelaar die betrokken is bij uw behandeling.

Hoe lang duurt mijn behandeling?

U hoort voor de start van de behandeling hoe lang deze duurt. Het kan voorkomen dat hiervan wordt afgeweken. Dit is altijd in overleg met u.

Hoe weet ik of de behandeling mij helpt bij mijn probleem?

Tijdens de behandeling vragen we u regelmatig of u vindt dat de behandeling helpt. We gebruiken daarvoor vragenlijsten om samen met u een goed beeld te krijgen. We kijken naar welk doel u wilde bereiken met de behandeling en of uw klachten minder worden. Zo kunnen we in overleg met u het behandelplan ook bijstellen als dat nodig is. De uitkomsten van de vragenlijsten komen in uw behandel dossier.

Mijn partner heeft vragen over de behandeling/behandelaar. Kan hij/zij bellen?

Ja, dat kan, als u ons toestemming geeft om uw partner te informeren over uw behandeling/behandelaar. De behandelaar met wie u contact heeft, kan voor alle vragen benaderd worden door uw partner of andere mensen uit uw omgeving die u steunen.

Ik ga naar een kliniek. Wie houdt mijn behandelaar op de hoogte?

Als u bij Mentrum behandeld wordt en wordt opgenomen in een kliniek, dan houdt uw vaste behandelaar waar mogelijk contact met u tijdens uw opname. Tijdens de opname houdt de behandelaar van de kliniek ook contact met uw vaste behandelaar.

U bent gedwongen opgenomen met een RM of IBS. Wie beslist over uw opname? Hoe lang duurt de opname? Wat gebeurt er tijdens de opname? Bij wie kunt u terecht met vragen?

Mentrum heeft een folder: [Gedwongen opname met een RM of IBS](#). In deze folder vindt u antwoord op bovenstaande vragen en staat kort beschreven wat er gebeurt als u gedwongen wordt opgenomen.

Wist u

- *dat u op deze website van Mentrum informatie kunt vinden van alle behandelingen die Mentrum biedt?*

Afsluiting en nazorg

Wanneer wordt de behandeling afgesloten?

Van iedere behandeling is bekend hoe lang deze gemiddeld duurt. Het kan gebeuren dat uw behandeling eerder wordt beëindigd als u en uw behandelaar vinden dat uw doel is bereikt.

Mag ik daar zelf over meebeslissen?

Ja, de afsluiting van de behandeling vindt plaats in overleg met u en met eventuele naaste(n) die u wilt betrekken.

Hoe gaat afsluiting precies in zijn werk?

Voordat uw behandeling wordt afgesloten, vindt eerst een eindgesprek plaats. In dit gesprek kijken we samen hoe de behandeling is verlopen en welke resultaten zijn behaald. Ook daarvoor gebruiken we vragenlijsten.

Wat als ik dan nog zorg nodig heb?

Als u nog zorg nodig heeft na de behandeling, kunt u daarvoor een verwijzing krijgen. Dit kan via uw huisarts of via de psychiater van de afdeling waar u behandeld werd. Verwijzing vindt altijd plaats in overleg met u en eventueel met uw naasten.

Wie vertelt mijn verwijzer of huisarts dat mijn behandeling klaar is?

We informeren uw verwijzer (meestal uw huisarts) na de behandeling door middel van een ontslag- en adviesbrief. Daarin staat hoe uw behandeling is verlopen. Ook geven wij de huisarts / verwijzer advies over hoe hij u verder nog kan helpen.

Ik heb liever niet dat mijn huisarts alle informatie krijgt.

We vragen u altijd om toestemming voordat wij inhoudelijke informatie naar uw huisarts versturen. Per situatie zullen wij samen met u bekijken welke informatie we wel en niet met uw huisarts delen. Het is wel belangrijk dat uw huisarts op de hoogte is van eventuele medicatie die Mentrum u voorschrijft.

Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van Mentrum nodig heb?

Na afloop van uw behandeling, verloopt het contact weer via uw huisarts. Hij kan u opnieuw verwijzen naar Mentrum.

Overige informatie (tegels)

Mijn (regie)behandelaar

De regiebehandelaar is uw eerste aanspreekpunt. Hij ziet erop toe dat uw behandeling goed verloopt. Ook als er meerdere behandelaren bij uw behandeling betrokken zijn. Hij is ook verantwoordelijk voor een goede overdracht naar andere behandelaren en bijvoorbeeld naar uw huisarts.

Wie uw regiebehandelaar is, kan per fase in de behandeling verschillen. U en uw eventuele naaste krijgen altijd te horen wie dat is. Bij Mentrum is dat tijdens de intakefase de psycholoog, psychiater, arts, verpleegkundig specialist of casemanager.

Vaak krijgt u bij de start van uw behandeling een andere regiebehandelaar. Dit is een GZ-psycholoog, een klinisch psycholoog, verpleegkundig specialist, arts of een psychiater. In principe heeft u dan tijdens uw verdere behandeling dezelfde regiebehandelaar.

Bent u niet tevreden over uw regiebehandelaar of zou u een andere regiebehandelaar willen? Bespreek dit dan met uw behandelaar of regiebehandelaar.

Samen beslissen

Vaak zijn er meerdere behandelingen mogelijk. Na uw intakegesprek bekijken we samen welke behandeling het beste past bij uw vraag.

Samenwerking

Mentrum werkt samen met verschillende andere zorgorganisaties. Als u nog andere zorg nodig heeft, stemmen we onze behandeling met deze zorgverleners af. Denk hierbij bijvoorbeeld aan HVO-Querido of Cordaan.

Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Mentrum doet haar uiterste best de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Bekijk de [de actuele wachttijden](#).

Wanneer u de wachttijd te lang vindt, kunnen u of uw verwijzer altijd contact opnemen met ons. Voor vragen over wachttijden bij Mentrum kunt u ook bellen met de afdeling Centrale Aanmelding Arkin: 020 590 55 55.

Familie & Naasten

U kunt altijd iemand meenemen naar het intakegesprek of een behandelafpraak. Dat kan uw partner zijn, een familielid of iemand anders die u graag bij uw behandeling wilt betrekken. We bespreken dan hoe deze persoon u kan ondersteunen.

De ziekte van een familielid, goede vriend of buurman kan een enorme invloed hebben op ieders leven. Mentrum helpt graag om daar goed mee om te kunnen gaan. Familie, vrienden en andere naastbetrokkenen zijn immers blijvend; de hulpverlening is vaak tijdelijk. We investeren in een hechte samenwerking tussen cliënt, naastbetrokkenen en behandelaar. Wanneer cliënten geen netwerk meer hebben, werken we aan het herstel daarvan.

Mentrum betreft en informeert naastbetrokkenen (na afstemming met u) en zorgt voor een vast aanspreekpunt vanuit Mentrum. Waar nodig bieden we individueel advies, ondersteuning of behandeling.

Maakt uw partner zich zorgen of heeft hij/zij zelf advies of begeleiding nodig? Mentrum biedt allerlei vormen van hulp voor naasten. Een overzicht vindt u hier: <https://www.mentrum.nl/naasten/>

Kwaliteit

Wij zijn steeds op zoek naar manieren om onze zorg te verbeteren. U kunt ons daarbij helpen door suggesties en ervaringen met ons te delen. Dat kan via <https://www.mentrum.nl/clienten/clientenbelangen/klachten-en-suggesties/>. Wij laten onze kwaliteit van zorg toetsen door een externe onafhankelijke instantie. Ook doen we regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van onze cliënten.

U kunt ook altijd een beoordeling over uw behandeling achterlaten op het landelijke en onafhankelijke www.zorgkaartnederland.nl.

Privacy

Informatie over u of uw behandeling wordt bij ons veilig bewaard en niet gedeeld met anderen, tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven. Wij houden ons aan de regels zoals die beschreven zijn in ons [Privacyreglement](#).

Klachten & Complimenten

Als u of uw naasten een klacht of een compliment hebben, dan horen we dat graag!

Een klacht indienen kan op verschillende manieren. In onze algemene [Folder](#)

[klachtenregeling](#) leest u welke stappen u kunt nemen. In [deze video](#) wordt kort uitgelegd wat u kunt doen.

Leveringsvoorwaarden

In de 'Algemene leveringsvoorwaarden ggz' staan de afspraken waaraan Mentrum en ook u zich moeten houden. U kunt hier onze [Leveringsvoorwaarden](#). De leveringsvoorwaarden gaan *niet* over de soorten behandelingen die wij bieden. Die informatie vindt u op deze website.
