

Altrecht geestelijke gezondheidszorg

Algemene informatie voor cliënten



Altrecht geestelijke gezondheidszorg

Algemene informatie voor cliënten



Wat is Altrecht?

Altrecht is een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, waar mensen met psychische problemen, ongeacht hun religie, culturele achtergrond en leeftijd, terecht kunnen voor specialistische hulpverlening. Ook biedt Altrecht consultatie aan andere hulpverleners en instellingen op het gebied van de (geestelijke) gezondheidszorg.

‘Hulpverlening op maat’ vinden wij belangrijk. Dat betekent dat we de behandeling zo goed mogelijk op individuele wensen en zorgvraag aanpassen, variërend van een aantal gesprekken tot een langer durend contact. Als het nodig is, biedt Altrecht mogelijkheden voor een klinische opname, maar de overgrote meerderheid van de behandelingen is ambulante of in deeltijd. Daarnaast heeft Altrecht voor meer complexe problemen een aantal gespecialiseerde behandelcentra met vestigingen in de regio Utrecht. Altrecht heeft ruim 30 afdelingen voor specialistische psychische hulp. Voor een overzicht van alle afdelingen en uitgebreide informatie verwijzen wij u naar onze website: www.altrecht.nl.

Het aanbod in preventieve activiteiten en hulpverlening bij lichtere psychische klachten is ondergebracht in een aparte organisatie: Indigo, mentale ondersteuning direct en dichtbij. Voor informatie: www.indigo.nl.

Altrecht biedt wetenschappelijk verantwoorde en in de praktijk effectief bewezen hulpverlening. Daartoe werkt zij onder andere nauw samen met universiteiten, (academische) ziekenhuizen, opleidingscentra en collega-instellingen.

In deze brochure geven wij u informatie over de belangrijkste zaken waar u mee in aanraking komt als u in behandeling bent bij Altrecht. Uiteraard is de ruimte in deze brochure beperkt. Daarom verwijzen wij u ook graag door naar verdere informatie.

Rechten

Als klant van de gezondheidszorg - en dus ook van Altrecht - heeft u bepaalde rechten. Die rechten staan beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (Wgbo) en in de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz). De Wgbo

omvat de algemene patiëntenrechten en de Bopz de rechten (en de beperkingen daarvan) als u gedwongen bent opgenomen.

Wanneer u contact heeft met een hulpverlener, ontstaat een ‘hulpverleningsrelatie’, die gebonden is aan regels. De hulpverlener belooft een ‘goed hulpverlener’ te zijn en zorgvuldig met informatie om te gaan. De cliënt of patiënt belooft de hulpverlener zo goed mogelijk te informeren en zich in te spannen de gemaakte afspraken na te komen.

Informatie

Allereerst hebt u recht op goede informatie over onze organisatie, over uw probleem, de mogelijke hulpverlening, het doel daarvan, de kans van slagen, de tijd die een behandeling in beslag zal nemen en eventuele nadelen en bijwerkingen, bijvoorbeeld van medicijnen. U heeft ook recht op informatie over eventuele andere mogelijkheden dan de voorgestelde behandeling. Dat alles in begrijpelijke bewoordingen.

Behandelplan

De afspraken tussen hulpverlener en cliënt worden gezamenlijk in een behandelplan vastgelegd. In dit behandelplan staan de hulpvraag, de diagnose, de gekozen hulpverlening of therapie en de naam of namen van uw hulpverlener(s). Pas als dat gedaan is, kunt u toestemming geven voor de hulpverlening. Een behandelplan moet na verloop van tijd met u worden besproken en - zo nodig - worden bijgesteld. Ook als het behandelplan verandert, moet u toestemming geven. U kunt altijd uw toestemming intrekken en samen met uw hulpverlener naar een andere oplossing zoeken. Duidelijke informatie krijgen en het geven van toestemming gaan altijd samen.

Duidelijke taal

U hebt recht op informatie in voor u begrijpelijke taal. En u kunt, als u en/of de hulpverlener dat wenselijk vinden, altijd vragen om een tolk. U kunt altijd om nadere uitleg vragen of een familielid of goede bekende meenemen naar een gesprek.

Dossier

Uw behandelplan en de rapportage over wat er tijdens uw behandeling gebeurt, worden genoteerd in het dossier. Bij Altrecht is dat een elektronisch dossier, dat wil zeggen via de computer (meer informatie over het elektronische patiëntendossier kunt u vinden in de speciale folder verkrijgbaar op de afdeling).

Alleen medewerkers van Altrecht die een speciale training hebben gevolgd, mogen in en met de elektronische dossiers werken.

U kunt een kopie vragen van het dossier, dat minimaal vijftien jaar bewaard wordt. Aan het aanvragen van een kopie zijn kosten verbonden voor de kopieën zelf en de administratie en portokosten.

U heeft recht op inzage in en gesprek over uw dossier. U mag ook, als u dat wilt, een eigen verklaring toevoegen. In ernstige gevallen kunt u verzoeken bepaalde informatie uit het dossier te verwijderen.

U kunt ook zelf om vernietiging vragen.

Bij alle verzoeken die u doet met betrekking tot uw dossier, gelden bepaalde regels. Uw behandelaar kan u hierover informeren. In bijna alle gevallen is een kopie van uw legitimatiebewijs nodig.

Privacy

Alles wat u met uw hulpverlener bespreekt is vertrouwelijk en de hulpverlener heeft een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat hij alleen informatie aan derden mag geven met uw schriftelijke toestemming, vergezeld van een kopie van uw legitimatiebewijs. De hulpverleners van Altrecht die betrokken zijn bij uw behandeling (uw hulpverlener(s) zelf of zijn/haar collega's van dezelfde afdeling) mogen zonder die toestemming informatie over u krijgen, c.q. uw dossiergegevens inzien. Ook uw naaste familie en partner krijgen alleen informatie over u, als u dat goedvindt. Ook tolken die in sommige situaties worden ingehuurd, hebben een geheimhoudingsplicht.

Vrije keuze van hulpverlener

Het is belangrijk dat u een hulpverlener heeft waarin u vertrouwen heeft. Dit betekent dat u van hulpverlener kunt veranderen. In de praktijk is dit niet altijd even eenvoudig. Twijfels over het functioneren van uw hulpverlener kunt u bespreken met uw hulpverlener zelf of met de afdelingsleiding.

Second opinion

Als u twijfelt aan de gestelde diagnose of een beslissing van uw hulpverlener, kunt u advies vragen aan een andere hulpverlener, iemand van Altrecht of van een andere instelling, een zogenaamde 'second opinion'. Op de afdeling, bij uw behandelaar, of bij een andere instantie (zie hoofdstuk 'Belangrijke instanties' op pag. 8), kunt u informeren hoe u een second opinion aanvraagt.

Beëindiging van de hulpverlening

Als uw probleem is opgelost of andere hulpverlening geregeld is, kunt u in overleg met uw hulpverlener de behandeling beëindigen. Mocht u het niet eens zijn met de beslissing van uw hulpverlener de behandeling te beëindigen of krijgt u niet de gewenste hulpverlening, bespreek dat dan eerst met de hulpverlener of zijn leidinggevende. Als u er samen niet uitkomt, kunt u om een 'second opinion' vragen. Als u de hulpverlening wilt stoppen en uw hulpverlener is het daar niet mee eens, kan hij u verzoeken een verklaring te ondertekenen waarin u te kennen geeft zelf te willen stoppen met de behandeling.

Gedwongen opname

U kunt gedwongen worden opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis om twee redenen:

- De eerste reden is wanneer u thuis woont en er sprake is van gevaar voor uzelf of voor anderen. In zo'n geval bestaat de angst dat u zichzelf of anderen iets aandoet of dat u zichzelf verwaarloost vanwege uw psychiatrische problemen.
- Daarnaast kunt u te maken krijgen met een gedwongen opname wanneer u al vrijwillig bent opgenomen. Bijvoorbeeld als u tegen het advies van de behandelaar de instelling wilt verlaten en er sprake is van een dreigend gevaar. Of als u zelf van mening bent dat u geen behandeling nodig heeft en de arts van mening is dat er gevaar dreigt als u geen behandeling krijgt.

Wilt u meer informatie over uw rechten en plichten bij een gedwongen opname, dan heeft de afdeling een aantal brochures voor u beschikbaar.

(Wettelijke) vertegenwoordiging

In de gezondheidszorg is het wettelijk verplicht dat de cliënt zijn toestemming geeft voor een behandeling. Er zijn uitzonderingen op deze regel. Het kan voorkomen dat een persoon voor langere duur, tijdelijk of gedeeltelijk niet in staat is om te beslissen over belangrijke zaken. Dit kan voorkomen als iemand ernstig ziek is of erg verward. In die gevallen beslist een vertegenwoordiger. Heeft u hiermee te maken en wilt u meer informatie, dan heeft de afdeling een brochure voor u beschikbaar.

De wilsverklaring

Dit is een schriftelijke verklaring waarin u van te voren vastlegt welke behandeling u wenst wanneer u in een crisis raakt en voorziet op zo'n moment niet meer in staat te zijn om besluiten te nemen. Bijvoorbeeld als u opnieuw psychotisch of manisch wordt. Deze wordt in de geestelijke gezondheidszorg ook wel crisiskaart, crisisprotocol, zelfbindingsverklaring of zelfbindingscontract genoemd. De wilsverklaring heeft geen juridische status. Bij de afdeling kunt u informeren naar de mogelijkheden en plaatselijke regeling.

Klachten

Als u klachten heeft over uw behandeling of bejegening, dan kunt u deze in eerste instantie het beste bespreken met uw behandelaar of de afdelingsleiding. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u zich wenden tot de Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/ Patiënten Altrecht: tel. 030 - 22 56 158 (maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren). Over de klachtenbehandeling binnen Altrecht is op de afdeling een brochure beschikbaar. Als u buiten Altrecht een klacht wilt indienen of over een klacht wilt overleggen, kunt u over de mogelijkheden hiervoor ook bij de afdeling een brochure krijgen. Uiteraard kunt u ook voor informatie terecht bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (voor gegevens zie het hoofdstuk 'Belangrijke instanties' op pag. 8).

GGZ-thermometer

Altrecht vindt het belangrijk te weten hoe u uw behandeling heeft ervaren en wat het resultaat voor u is geweest. Daarom vragen wij alle

cliënten na afloop van de behandeling een enquête in te vullen, de zogenaamde GGZ-thermometer. Met uw gegevens is Altrecht beter in staat de hulpverlening verder te verbeteren.

Cliëntenraden

Altrecht heeft een Centrale Cliëntenraad en op elke locatie een Locatiecliëntenraad. Deze cliëntenraden bestaan uit cliënten, ex-cliënten of betrokkenen die zich inzetten om de kwaliteit van de zorg binnen Altrecht te bewaken en te vergroten. Samen met hulpverleners en management van Altrecht wordt gewerkt aan verbeteringen in de zorg. Voor meer informatie: www.altrecht.nl of tel. 030 - 22 56 398.

Meldpunt ongewenste omgangsvormen tussen cliënten

Altrecht beschikt over een meldpunt waar u terecht kunt als u geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen tussen cliënten onderling. Voor meer informatie en bereikbaarheid, zie belangrijke instanties hieronder.

Geestelijke verzorging

Cliënten van Altrecht kunnen gebruik maken van de afdeling Geestelijke verzorging. De brochure met uitgebreide informatie is op de afdeling beschikbaar.

Meer informatie

Voor bijna alle bovengenoemde onderwerpen geldt, dat veel is vastgelegd in wetgeving, protocollen en regels, volgens welke de medewerkers van Altrecht werken. Mocht u meer gedetailleerde informatie over een onderwerp willen dan kan uw hulpverlener u meer vertellen of u hiernaartoe leiden.

Meer informatie ook op: www.altrecht.nl

Belangrijke instanties

Altrecht Informatiecentrum

Lange Nieuwstraat 119

3512 PG Utrecht

Tel. 030 - 230 85 85

E-mail: informatiecentrum@altrecht.nl

Commissie Klachtenbehandeling Cliënten/Patiënten Altrecht

Deltahuis

Dolderseweg 164

3734 BN Den Dolder

Tel. 030 - 22 56 158

Meldpunt ongewenste omgangsvormen tussen cliënten Altrecht

Tel. 06 - 301 23 066

E-mail: ongewensteomgangsvormen@altrecht.nl

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg

F.C. Dondersstraat 9

3572 JA Utrecht

Tel. 030 - 271 8353

www.pvp.nl

Helpdesk Stichting PVP: 0900 - 444 88 88 of e-mail: helpdesk@pvp.nl