

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Voortraject	2
Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?.....	3
Wat kan ik bij de intake verwachten?	4
Behandeling	6
Afsluiting en nazorg	7
Overige informatie.....	9
Samen beslissen	9
Samenwerking	9
Wachttijden	9
Familie & Naasten	10
Kwaliteit	10
Privacy.....	10
Klachten & Complimenten.....	10
Leveringsvoorwaarden	10

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

Hoe kom ik erachter of Jellinek de juiste plek is voor mij?

Jellinek heeft een website met veel informatie over onder andere al onze behandelingen.

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

Wordt een behandeling bij Jellinek vergoed?

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

Ik twijfel nog...

Twijfelt u of u zich moet aanmelden voor een intake of niet en wilt u hier graag eens met één van onze behandelaren over praten? Of vindt u de drempel naar behandeling nog te groot, maar weet u dat u hulp nodig heeft?

Neem dan contact op met de Jellinek Advieslijn. U kunt elke werkdag tussen 8:30 en 17:00 uur kosteloos bellen naar 088 – 505 1220. U laat dan uw naam en vraag achter. Tussen 13:00 en 17:00 uur bellen we u terug. Als we u dezelfde dag niet kunnen bereiken, bellen we de volgende dag opnieuw.

Ik wil me aanmelden. Hoe pak ik dat aan?

Als u zich wilt aanmelden bij Jellinek kunt u dat op verschillende manieren doen:

- Via uw huisarts
- Via het aanmeldformulier op de website
- Telefonisch

Zie ook www.jellinek.nl/behandelingen/praktische-informatie/aanmelden-en-intake

Ik heb me aangemeld. Wat kan ik nu verwachten?

Zodra we uw aanmelding hebben ontvangen, nemen wij telefonisch contact met u op om een afspraak in te plannen. Zie ook “Aanmelding”.

Belangrijk

- *In deze fase is uw verwijzer nog uw contactpersoon. Neem contact op met uw huisarts indien u in deze fase hulp nodig heeft.*

Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?

Ik heb me aangemeld. Wat gaat er nu gebeuren?

Zodra we uw aanmelding hebben ontvangen, nemen wij telefonisch contact met u op. Het maakt niet uit of u zelf het aanmeldformulier heeft ingevuld of dat uw huisarts een verwijzing heeft doorgestuurd.

Wat kan ik verwachten tijdens het telefoongesprek?

In het telefonische gesprek verkennen we samen kort 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.

Heb ik een verwijsbrief nodig?

Ja, u heeft een verwijsbrief nodig.

Mocht u zich al hebben aangemeld maar nog geen verwijsbrief hebben, dan geeft dat niets. U kunt na afloop van ons telefonisch contact alsnog een verwijsbrief aan uw huisarts vragen en meenemen naar de eerste afspraak.

Wat gebeurt er na het telefoongesprek?

Jellinek zal in overleg met u een afspraak voor uw intake plannen. U mag verwachten dat de intake binnen een week zal plaatsvinden.

Wie is mijn contactpersoon?

Tijdens het telefoongesprek zal de medewerker vertellen bij wie u terecht kunt met vragen in de tijd voorafgaand aan de behandeling.

Tips

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

Wat kan ik bij de intake verwachten?

Wat gebeurt er tijdens de intake?

De intake bestaat uit een gesprek en een medisch onderzoek. Beide afspraken zijn meestal op dezelfde dag. 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 is met een psycholoog. Het medisch onderzoek wordt gedaan door een arts.

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 psychische of lichamelijke klachten. Middelengebruik en eerdere of andere behandelingen komen ook ter sprake. Hiervoor gebruiken we standaard vragenlijsten. Als u kinderen heeft, zal de psycholoog vragen of zij misschien ook hulp nodig hebben.

Wat houdt het medisch onderzoek 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 zal soms ook een lichamenlijk onderzoek doen. 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, u mag zeker iemand meenemen. Jellinek vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen u steunen tijdens en na uw behandeling.

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

Hoe lang duurt de intake?

Het intakegesprek duurt maximaal 75 minuten. Het lichamelijk onderzoek duurt een half uur.

Wat kan ik na de intake verwachten?

Uw intakegesprek en het medisch onderzoek worden nog diezelfde dag in het behandelteam van Jellinek besproken.

Daarna neemt de medewerker die u tijdens de intake heeft gesproken telefonisch contact met u op. Meestal is dat nog op dezelfde dag. De medewerker bespreekt de verschillende mogelijkheden voor behandeling met u. U kunt zelf mee beslissen over welke behandeling het beste bij u past.

Wat is een behandelplan?

In een behandelplan staat wat het doel is van uw behandeling. Ook staat in het plan beschreven uit welke stappen uw behandeling bestaat en welke behandelaren betrokken zijn. Om te zorgen dat uw behandeling goed verloopt is er één behandelaar die regie voert over uw traject. Wie dat is staat ook in uw behandelplan. De behandeling en dus ook het behandelplan, wordt in overleg met u samengesteld. Uw behandelaar adviseert u hierin en vertelt u ook wie uw eerste aanspreekpunt is.

Wat als ik het niet eens ben met het behandelvoorstel?

U hebt het recht om een andere behandelaar om zijn mening te vragen over het behandelvoorstel.

Als Jellinek toch niet de juiste plek is voor u, dan helpen wij u verder. We bespreken dan met u en uw huisarts wat de mogelijkheden zijn voor een behandeling buiten Jellinek.

Wanneer begint mijn behandeling?

Aan het einde van het telefoongesprek met de medewerker van uw intake maakt deze direct een afspraak met u voor de start van de behandeling. Meestal kunt u binnen twee weken met uw behandeling beginnen.

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

Nee, dat hoeft niet. Als u ons toestemming geeft, kunnen wij aan uw huisarts doorgeven welke behandeling u bij Jellinek gaat volgen.

Behandeling

Wat kan ik voorbereiden voor de behandeling?

Tijdens het telefoongesprek waarin het behandeladvies wordt besproken, krijgt u informatie over uw behandeling. Ook krijgt u dan informatie over hoe u zich hierop kan voorbereiden.

Wat gaat er gebeuren tijdens de behandeling?

Tijdens uw eerste behandelafpraak krijgt u meer informatie over de inhoud van uw behandeling. U kunt ook meer informatie over de verschillende behandelingen bij Jellinek vinden op www.jellinek.nl/behandelingen.

Mag ik een naaste (familie, vriend) meenemen?

Ja, u mag zeker iemand meenemen. Jellinek 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 verblijven in een kliniek, dan is er in overleg meestal bezoek mogelijk.

Wie is mijn contactpersoon?

Tijdens de intake hoort u wie uw contactpersoon is tijdens de behandeling.

Hoe lang duurt mijn behandeling?

Van al onze behandelingen is vooraf bekend hoe lang de behandeling duurt. U vindt deze informatie op de website van Jellinek. Het kan voorkomen dat hier van 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 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. De behandelaar waarmee u contact heeft, kan voor alle vragen benaderd worden door uw partner of andere mensen uit uw omgeving die u steunen. Wij geven natuurlijk alleen maar informatie over uw persoonlijke situatie indien u daar toestemming voor heeft gegeven.

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

Ook als u wordt opgenomen heeft u een vaste behandelaar. Hij of zij houdt contact met andere behandelaren die bij uw behandeling betrokken zijn.

Wist u

- *dat u op de website van Jellinek folders kunt downloaden met uitgebreide informatie van alle behandelingen die Jellinek biedt?*

Afsluiting en nazorg

Wanneer wordt de behandeling afgesloten?

Voor iedere behandeling staat vast hoe lang de behandeling duurt. Het kan voorkomen dat uw behandeling eerder wordt beëindigd als u en uw behandelaar vinden dat uw doel is bereikt. In sommige situaties kan de behandeling worden verlengd als dat nodig is.

Mag ik daar zelf over meebeslissen?

Ja, afsluiting van de behandeling is 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. Tijdens dit gesprek kijken we samen hoe de behandeling is verlopen en welke resultaten zijn behaald. Ook daarvoor gebruiken we vragenlijsten die we met u bespreken.

Wat als ik nog zorg nodig heb voor andere problemen?

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

Wie vertelt mijn huisarts dat mijn behandeling klaar is?

We informeren uw verwijzer (meestal uw huisarts) na de behandeling door middel van een ontslag- en adviesbrief. In deze brief staat hoe uw behandeling

is verlopen. Ook geven wij de huisarts advies over hoe hij u verder nog kan helpen.

Ik heb liever niet dat mijn huisarts alle informatie krijgt.

Geen probleem. Zonder uw toestemming sturen wij geen inhoudelijke informatie op. Het is wel belangrijk dat uw huisarts op de hoogte is van eventuele medicatie die u van Jellinek krijgt voorgeschreven.

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

Nadat uw dossier is afgesloten, verloopt het contact weer via uw huisarts. Hij kan u opnieuw verwijzen naar Jellinek.

Overige informatie (tegels)

Mijn (regie)behandelaar

De regiebehandelaar ziet erop toe dat uw behandeling goed verloopt, ook als er meerdere behandelaren bij uw behandeling betrokken zijn. Hij is uw eerste aanspreekpunt.

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 dat altijd te horen.

Bij Jellinek is de regiebehandelaar een verslavingsarts, een verpleegkundig specialist, een GZ of klinisch psycholoog, een klinisch neuropsycholoog, een psychotherapeut of een psychiater.

Vaak krijgt u na de intakefase, bij de start van uw behandeling, een andere regiebehandelaar. Deze regiebehandelaar blijft dan in principe gedurende uw hele behandeling uw vaste aanspreekpunt.

Bent u niet tevreden over uw regiebehandelaar of zou u om een andere reden willen wisselen? 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

Jellinek werkt samen met verschillende andere zorgorganisaties. Als u nog andere zorg heeft, stemmen we onze behandeling met deze zorgverleners af. Denk hierbij bijvoorbeeld aan andere GGZ-instellingen zoals InGeest of Altrecht.

Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Voor de meest actuele wachttijden kunt u kijken op

www.jellinek.nl/behandelingen/praktische-informatie/wachttijden.

Jellinek doet haar uiterste best de wachttijden zo kort mogelijk te houden.

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

Familie & Naasten

Het is altijd mogelijk dat u iemand meeneemt 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 hij of zij u kan ondersteunen.

Een verslavingsprobleem heeft niet alleen gevolgen voor u zelf, het beïnvloedt vaak ook de levens van uw partner of familieleden. Maakt uw partner zich zorgen of heeft hij/zij zelf advies of begeleiding nodig? Jellinek biedt allerlei vormen van hulp voor naasten.

Kwaliteit

Wij zijn steeds op zoek naar hoe onze zorg nog beter kan. Wij zijn dan ook altijd benieuwd naar uw suggesties en ervaringen. Deze kunt u aan ons geven via www.jellinek.nl/over-jellinek/signalen-klachten-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 anonieme en onafhankelijke platform 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 een klacht of een compliment heeft, dan horen we dat graag van u! Een klacht indienen kan op verschillende manieren. Zie voor een uitleg het [filmpje](#) over onze klachtenregeling of klik hier voor onze algemene [Folder klachtenregeling](#).

Leveringsvoorwaarden

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