

# Arkin Ouderen

## BEHANDELWEGWIJZER

### Inhoud

Inleiding .....	2
Voortraject .....	2
Wat kan ik bij de aanmelding verwachten? .....	3
Wat kan ik bij de intake verwachten? .....	3
Behandeling.....	6
Afsluiting en nazorg .....	8
Overige informatie .....	9
Mijn (regie)behandelaar .....	9
Samen beslissen .....	9
Samenwerking .....	9
Wachttijden .....	9
Familie & Naasten .....	10
Kwaliteit .....	10
Privacy .....	11
Klachten & Complimenten .....	11
Leveringsvoorwaarden .....	11

## 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 deze behandelwijzer. De behandelwijzer is gebaseerd op het kwaliteitsstatuut van Arkin (voor het uitgebreide statuut zie <https://arkin.nl/over-ons/kwaliteitsstatuut>).*

*In onze behandelwijzer leest u alle algemene gegevens 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 Arkin Ouderen?**

Op onze website ([www.arkinouderen.nl](http://www.arkinouderen.nl)) vindt u veel informatie over onze behandelingen, onze adresgegevens, de meest recente gegevens over onze wachttijden en nog veel meer.

Ook kunt u kijken op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Hier leest u welke ervaringen mensen hebben met Arkin Ouderen en met andere zorgaanbieders.

### **Wordt een behandeling bij Arkin Ouderen vergoed?**

Een behandeling bij Arkin Ouderen wordt door alle zorgverzekeraars in Nederland vergoed vanuit de basisverzekering. Houdt u wel rekening met kosten in verband met uw eigen risico, ook een eerste gesprek met Arkin Ouderen valt hieronder. Uw zorgverzekeraar vergoedt uw behandeling alleen als u naar Arkin verwezen bent door uw huisarts of een andere erkende verwijzer, zoals een medisch specialist.

### **Hoe kan ik mij aanmelden bij Arkin Ouderen?**

U kunt op verschillende manieren worden aangemeld bij Arkin Ouderen:

- via uw huisarts
- via het Zorgtoeleidingsteam Arkin
- via een andere instelling
- in het geval van een crisissituatie kunt u op verschillende manieren aangemeld worden. Via de huisarts, via het Zorgtoeleidingsteam Arkin, via een andere instelling of door politie of ambulancedienst.

## Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?

### **Ik ben verwezen door mijn huisarts. Wat kan ik nu verwachten?**

Na verwijzing en aanmelding door uw huisarts neemt een medewerker van de Centrale Aanmelding van Arkin telefonisch contact met u op en plant samen met u een eerste afspraak bij Arkin Ouderen. Het gesprek kan plaatsvinden bij een van onze vestigingen of bij u thuis. Zo'n eerste gesprek noemen wij een intake.

#### **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 Arkin Ouderen terecht komt. Er wordt in overleg met u een intake gepland.

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

Ook als u aangemeld bent via een andere instelling, zal de Centrale Aanmelding contact met u opnemen en in overleg met u een intake plannen bij Arkin Ouderen.

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

Als u binnen kantooruren bent aangemeld vanwege een crisissituatie, vindt er direct een intakegesprek bij Arkin Ouderen plaats.

Buiten kantooruren zal de crisisdienst een eerste gesprek met u voeren en samen met u kijken wat er nodig is en of er meteen iets gedaan kan of moet worden. Als er meer hulp of zorg nodig is, zal de crisisdienst een vervolgesprek met Arkin Ouderen voor u regelen.

#### **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 bij een eerste afspraak?**

- Een geldig identiteitsbewijs (rijbewijs, paspoort of ID-kaart)

- Een actueel medicatieoverzicht (dit kunt u opvragen bij uw apotheek).

### **Wat gebeurt er tijdens een intake?**

De intake bestaat uit een gesprek en een aantal medische vragen. Als het voor u lastig is om naar ons toe te komen, dan voeren wij het gesprek bij u thuis. 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, meestal twee. Dit kan een psycholoog zijn of een psychiater, arts of verpleegkundige.

Bij opname in een kliniek wordt er altijd een medisch onderzoek gedaan door een arts. Ook als u niet wordt opgenomen, kan een medisch onderzoek nodig zijn om een goed beeld te krijgen van uw klachten.

### **Wie krijg ik bij de intake te zien?**

De behandelaar(s) stellen zich voor en voeren het intakegesprek met u. Indien nodig 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. Gebruik van alcohol of drugs en eerdere of andere behandelingen komen ook ter sprake. Hiervoor gebruiken we standaard vragenlijsten.

### **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 soms doet hij ook een lichamenlijk onderzoek. Ook is het mogelijk dat de arts u vraagt om bloed te laten prikken en/of een longfoto te laten maken.

Als u niet wordt opgenomen is het ook mogelijk dat wij - na uw toestemming - medische gegevens opvragen bij uw huisarts. In sommige gevallen kan de huisarts het medisch onderzoek uitvoeren.

### **Mag ik iemand (familie, vriend) meenemen?**

Ja zeker, graag zelfs. Arkin Ouderen 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. Het kan 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 worden in het behandelteam van Arkin Ouderen 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 meebeslissen 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 de 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. We adviseren u hierin en bespreken ook wie uw vaste contactpersoon zal zijn.

### **Wat als ik het niet eens ben met het behandelvoorstel?**

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 van Arkin of een andere instelling om zijn mening te vragen over het behandelplan. U kunt dit bespreken met uw behandelaar. Als Arkin Ouderen toch niet de juiste plek is voor u, dan helpen wij u verder. We bespreken dan met u en uw verwijzer wat de mogelijkheden zijn voor een behandeling buiten Arkin Ouderen.

### **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, het kan voorkomen dat de wachttijd iets meer oploopt.

## **Wanneer begint mijn behandeling als ik in een crisissituatie bij Arkin Ouderen ben binnengebracht?**

Na het eerste intakegesprek kunnen er verschillende afspraken gemaakt worden. In overleg met u kunnen we kiezen voor verdere diagnostiek- of behandelgesprekken, met of zonder medicatie. Als het nodig is, kunt u worden opgenomen in de kliniek van Arkin Ouderen. Ook kunnen we u verwijzen naar een andere instelling, als dat beter past bij uw hulpvraag. Soms is één gesprek bij Arkin voldoende en overlegt u daarna verder met uw verwijzer of er nog iets anders nodig is.

## **Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij Arkin Ouderen?**

Nee, dat is niet nodig. Als u ons daarvoor toestemming geeft, geven wij aan uw huisarts door welke behandeling u bij Arkin Ouderen 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 de volgende link vindt u ook meer informatie over de verschillende behandelingen bij Arkin Ouderen:

<https://www.arkinouderen.nl/hoe-kunnen-wij-helpen/de-behandel mogelijkheden/>

### **Mag ik een naaste (familie, vriend) meenemen?**

Ja, zeker. Graag zelfs, net als bij het intakegesprek! Arkin Ouderen 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 contactpersoon tijdens de behandeling?**

Tijdens de intake hoort u wie uw eerste contactpersoon is tijdens de behandeling. Dit is altijd iemand die betrokken is bij uw behandeling. Natuurlijk kunt u zich ook altijd wenden tot de regiebehandelaar, dat is degene die verantwoordelijk is voor uw behandelplan (voor nadere informatie over de

functie van regiebehandelaar, zie pagina 9: Mijn (regie)behandelaarMijn (regie)behandelaar).

### **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 behandeldossier.

### **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 Arkin Ouderen 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 zelf ook contact met uw vaste behandelaar.

### **Gedwongen opname**

Het kan voorkomen dat iemand gedwongen wordt opgenomen bij Arkin Ouderen. Dit gebeurt uitsluitend als iemand niet meer in staat is zelf te beslissen wat er het beste gedaan kan worden en daardoor ernstig gevaar loopt voor zijn gezondheid en welzijn. Een gedwongen opname wordt door de rechter getoetst en u wordt als cliënt daarbij altijd terzijde gestaan door een advocaat. Arkin streeft ernaar dwang altijd zo kort mogelijk te laten duren en zo snel als mogelijk te beëindigen.

Uw rechten en plichten tijdens een gedwongen opname en die van de behandelaars zijn vastgelegd in de Wet Verplichte GGZ (Wvggz). Meer informatie over deze wet vindt u hier: <https://www.dwangindezorg.nl/wvggz>.

## 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 sturen uw verwijzer (meestal uw huisarts) na de behandeling 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 Arkin Ouderen u voorschrijft.

### **Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van Arkin Ouderen nodig heb?**

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



## Overige informatie

### Mijn (regie)behandelaar

De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor uw behandelplan en 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 Arkin Ouderen is dat tijdens de intakefase een GZ-psycholoog, een klinisch psycholoog, psychiater, arts of verpleegkundig specialist.

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

Uw primair behandelaar is degene waar u tijdens uw behandeling het meeste mee te maken hebt. Dit kan dezelfde persoon zijn als de regiebehandelaar, maar dat is niet noodzakelijk.

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

---

### Samen beslissen

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

---

### Samenwerking

Arkin Ouderen 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 het maatschappelijk werk, stichting MEE, de thuiszorg en de wijkverpleging, centra voor dagbesteding, het Beroerte-adviescentrum, afdelingen geriatrie van algemene ziekenhuizen, verpleeghuizen.

---

### Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. De actuele wachttijden staan op onze website [www.Arkinouderen.nl](http://www.Arkinouderen.nl).

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

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

Ook kunt u uw verzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling, zij kunnen nagaan of u ergens anders sneller terecht kunt.

---

### Familie & Naasten

U kunt altijd iemand meenemen naar het intakegesprek of naar een behandelafpraak. Dat kan uw partner zijn, uw kinderen, 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, ouder, goede vriend of buurman kan een enorme invloed hebben op ieders leven. Arkin Ouderen 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.

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

Maakt uw partner zich zorgen of heeft hij/zij zelf advies of begeleiding nodig? Arkin Ouderen biedt allerlei vormen van hulp voor naasten. Een overzicht vindt u hier: [www.arkinouderen.nl/partner-en-familie](http://www.arkinouderen.nl/partner-en-familie).

---

### 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. Dit kunt u met uw behandelaar delen. U kunt ook de cliëntenraad bellen. Deze raad behartigt de belangen van alle cliënten en is telefonisch bereikbaar op nummer 020 590 44 54.

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](http://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. Dit reglement vindt u op de website van Arkin <https://arkin.nl/over-ons/klachtbehandeling/>.

---

### 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. Op de website van Arkin kunt u de klachtenregeling van Arkin vinden en leest u welke stappen u kunt nemen: <https://arkin.nl/over-ons/klachtbehandeling/>. U vindt op deze pagina ook een kort filmpje waarin wordt uitgelegd wat u kunt doen.

Als u gedwongen bent op genomen geldt een aparte klachtenregeling: [klachtenfolder Wvggz](#).

---

### Leveringsvoorwaarden

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

---