

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	8
Overige informatie	10
Samen beslissen	10
Samenwerking	10
Wachttijden	11
Familie & Naasten	11
Kwaliteit	11
Privacy	1111
Klachten & Complimenten	1212
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

Hoe kom ik erachter of het Sinai Centrum de juiste plek is voor mij?

Het Sinai Centrum heeft een website met veel informatie over onder andere onze behandelingen. (www.sinaicentrum.nl)

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

Wordt een behandeling bij het Sinai Centrum vergoed?

Een intake en behandeling bij het Sinai Centrum wordt 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.

Ik twijfel nog...

Twijfelt of het Sinai Centrum de juiste behandeling voor u heeft? Dan kunt u voor vragen en advies bellen met de bureaudienst. Deze is open van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur.

Voor locatie Amstelveen kunt u bellen naar telefoonnummer 020-5457200, vragen naar de bureaudienst.

Voor locatie Amersfoort kunt u bellen naar 033-8007100, vragen naar de bureaudienst. U kunt bellen naar de locatie waar u in de buurt woont, maar beide locaties kunnen uw vragen beantwoorden.

Ik wil me aanmelden. Hoe pak ik dat aan?

Uw huisarts kan u aanmelden voor het Sinai Centrum. Nadat wij de verwijsbrief van uw huisarts ontvangen hebben, nemen we telefonisch contact met u op. Mocht u telefonisch niet bereikbaar zijn, dan ontvangt u een brief met de vraag of u contact met ons wilt opnemen.

Als u in behandeling bent bij een andere GGZ-instelling dan kunt u, na goed overleg, worden aangemeld door de psychiater van deze GGZ-instelling.

Zie ook www.sinaicentrum.nl/behandelaanbod/praktische-informatie/hoe-meld-ik-me-aan.

Heb ik een verwijsbrief nodig?

Ja, u heeft een verwijsbrief nodig. De huisarts of psychiater stuurt deze op naar het Sinai Centrum.

Belangrijk

- In deze fase is uw verwijzer nog uw contactpersoon. Neem contact op met uw huisarts of psychiater 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 om een afspraak te maken voor het intakegesprek. Mocht u telefonisch niet bereikbaar zijn, dan ontvangt u een brief met de vraag of u contact met ons wilt opnemen.

Wat kan ik doen voor de intake?

Vooraf aan de intake krijgt u een mail toegestuurd met daarin een link naar een aantal vragenlijsten. In deze lijsten wordt er gevraagd naar uw klachten en hoe deze klachten uw leven beïnvloeden. Er wordt aan u gevraagd of u deze vragen kunt beantwoorden voor u naar de intake komt. Dit helpt de behandelaren om een goed beeld te krijgen van uw klachten en welke behandeling bij u zou kunnen passen.

Als u niet in staat bent de vragenlijsten van te voren thuis in te vullen dan kunt u dit voor de intake op de locatie doen waar u de intake heeft. U kunt de

vragen daar op een computer invullen of eventueel op papier. U kunt bij het maken van de afspraak doorgeven dat u dit wilt.

Belangrijk

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

Wat kan ik bij de intake verwachten?

Wat moet ik meenemen naar het intakegesprek?

Naar het intakegesprek moet u het volgende meenemen:

- geldig identiteitsbewijs
- zorgpas of kopie zorgpolis

Tips voor intakegesprek.

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

Wat gebeurt er tijdens de intake?

De intake bestaat uit een gesprek met een behandelaar. Dit kan een basis psycholoog, sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV), klinisch psycholoog of GZ-psycholoog zijn. In dit gesprek stellen we vragen om te onderzoeken welke behandeling bij u past. We gebruiken hierbij ook de standaard vragenlijsten die u voor de intake heeft ingevuld. Het doel van de intake is het verzamelen van informatie op basis waarvan we samen een goede keuze kunnen maken voor een van de behandelingen.

Tijdens (een deel van) het intakegesprek schuift er soms nog een tweede behandelaar aan.

Wie krijg ik bij de intake te zien?

De behandelaar haalt u op bij de receptie, stelt zich voor en voert het intakegesprek. Tijdens een (deel) van het gesprek schuift er soms nog een tweede behandelaar aan. Dit is bijvoorbeeld een GZ-psycholoog of psychiater; hij/zij zal meedenken welke behandeling u kan helpen.

Afhankelijk van uw klachten kunt u een psychiatrisch onderzoek door een psychiater krijgen. Een afspraak hiervoor krijgt u mee na het intakegesprek. We streven ernaar het psychiatrisch onderzoek in dezelfde week te laten plaatsvinden als het intakegesprek.

Welke vragen kan ik verwachten tijdens het intakegesprek?

In het intakegesprek worden vragen gesteld om vast te stellen voor welke klachten u hulp zoekt en hoe ernstig deze klachten zijn. We proberen een algemeen beeld van uw leven te krijgen en in hoeverre uw leven wordt beïnvloed door uw klachten. We bespreken ook de vragenlijsten die u voor het intakegesprek heeft ingevuld. Als u kinderen heeft, zal de behandelaar vragen of zij misschien ook hulp nodig hebben.

Wat houdt een psychiatrisch onderzoek in?

Het psychiatrisch onderzoek wordt gedaan door een psychiater. Hij of zij zal vragen stellen over uw stemming, bijvoorbeeld of u angst of dwangklachten heeft. Er zal ook gevraagd worden naar voorgaande behandelingen, medicatie of biografische gegevens. De psychiater denkt mee over welke behandeling bij u past.

Mag ik iemand (familie, vriend) meenemen?

Ja, u mag zeker iemand meenemen. Het Sinai Centrum vindt de betrokkenheid van familieleden, partners 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 45 minuten tot een uur.

Hoe lang duurt het psychiatrisch onderzoek?

Het psychiatrisch onderzoek duurt 30 tot 45 minuten.

Wat kan ik na de intake verwachten?

Na het intakegesprek krijgt u een afspraak mee voor een adviesgesprek. Dit gesprek kan telefonisch of bij het Sinai Centrum plaatsvinden. Streven is dit gesprek na een week te laten plaatsvinden.

Het adviesgesprek wordt gevoerd door dezelfde behandelaar als bij het intakegesprek.

In het adviesgesprek bespreekt de behandelaar het advies dat het behandelteam heeft gegeven over uw behandeling. We bespreken samen met u welke behandeling u gaat volgen en stellen een behandelplan op, uw mening hierover vinden wij zeer belangrijk.

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, de regiebehandelaar. Wie dat is staat ook in uw behandelplan. De behandeling en dus ook het behandelplan, wordt in overleg met u samengesteld. De behandelaar adviseert u hierin.

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 buiten het Sinai Centrum om zijn mening te vragen over het behandelvoorstel.

Als het Sinai Centrum 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 het Sinai Centrum.

Wanneer begint mijn behandeling?

Voor alle behandelingen zijn wachttijden. De actuele wachttijden kunt u vinden op de website ([link naar website: wachttijden](#)). De wachttijd zal in het adviesgesprek ook met u besproken worden. Zodra we weten wanneer u met de behandeling kunt starten wordt u gebeld.

Wie is mijn contactpersoon in de wachttijd tussen intake en behandeling?

De behandelaar die bij u de intake heeft afgenomen is vanaf dan uw contactpersoon. Heeft u vragen tijdens de wachttijd dan kunt u contact opnemen met deze behandelaar.

Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij het Sinai Centrum?

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

Behandeling

Wat gaat er gebeuren tijdens de behandeling?

De inhoud en het verloop van de behandeling hangt af van welke behandeling u bij het Sinai Centrum gaat volgen. Ook de duur van de behandeling verschilt. Het grootste gedeelte van de behandelingen van het Sinai Centrum bestaat uit individuele behandeling. Dit houdt in dat u meestal één keer in de week een gesprek heeft met uw behandelaar. Naast de individuele behandeling geeft het Sinai Centrum ook groepsbehandeling en is er een kliniek voor voltijdbehandeling met overnachting.

Wat kan ik voorbereiden voor de behandeling?

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

Mag ik een naaste (familie, vriend) meenemen?

Ja, u mag zeker iemand meenemen. Het Sinai Centrum 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 de kliniek, dan is er in overleg meestal bezoek mogelijk.

Wie is mijn contactpersoon?

U wordt gebeld als er plek is bij de behandeling die u gaat volgen. U hoort dan ook wie uw behandelaar wordt. Deze behandelaar is vanaf de start van uw behandeling uw contactpersoon.

Tijdens de intakefase en wachttijd is de hulpverlener die de intake bij u heeft afgenomen uw contactpersoon.

Hoe lang duurt mijn behandeling?

Tijdens de start van de behandeling bespreken we met u hoelang we denken dat uw behandeling zal gaan duren. Uw mening is hierbij belangrijk.

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

Tijdens de behandeling vragen we u regelmatig of u vindt dat de behandeling helpt. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van 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 behandeldossier.

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 indien u daar toestemming voor heeft gegeven.

Afsluiting en nazorg

Wanneer wordt de behandeling afgesloten?

Aan het begin van de behandeling spreken we met u af hoe lang uw behandeling zal duren.

Het kan voorkomen dat uw behandeling eerder wordt beëindigd als u en uw behandelaar vinden dat uw doel is bereikt. Het kan ook dat een behandeling langer duurt dan vooraf is afgesproken. Dat wordt in overleg met u besloten.

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?

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.

Het Sinai Centrum vindt het delen van informatie met uw huisarts zeer belangrijk. Als u dit echt niet wilt dan sturen wij geen inhoudelijke informatie op. Het is wel belangrijk dat uw huisarts op de hoogte is van eventuele medicatie die u van het Sinai Centrum krijgt voorgeschreven.

Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van het Sinai Centrum nodig heb?

Nadat uw dossier is afgesloten, verloopt het contact weer via uw huisarts. Hij of zij kan u, indien nodig, opnieuw verwijzen naar het Sinai Centrum.

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.

Uw regiebehandelaar 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 naasten krijgen dat altijd te horen.

Uw regiebehandelaar kan iemand anders zijn dan de behandelaar die de behandeling geeft. De behandelaar die uw behandeling geeft is uw primaire behandelaar en tijdens de behandeling uw eerste contactpersoon. De regiebehandelaar is altijd op de achtergrond aanwezig tijdens de behandeling en denkt mee. Indien nodig sluit de regiebehandelaar bijvoorbeeld aan tijdens (evaluatie)gesprekken. Soms is uw primaire behandelaar ook uw regiebehandelaar.

Bij het Sinai Centrum kunnen de psychiater, GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut en verpleegkundig specialist regiebehandelaar zijn.

Bent u niet tevreden over uw behandelaar of 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

Het Sinai Centrum 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 in uw woonomgeving.

Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Voor de meest actuele wachttijden kunt u kijken op ([www. Link naar website](#)).

Het Sinai Centrum 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 het Sinai Centrum 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 trauma 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? Het Sinai Centrum biedt allerlei vormen van hulp voor naasten. ([als straks op de websites het ondersteuningsaanbod voor naasten overzichtelijk staat dan hier een link naar het aanbod maken?](#))

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 altijd aan uw behandelaren doorgeven. Aan het einde van de behandeling sturen we u via de mail een vragenlijst toe waarin we over verschillende onderwerpen vragen wat uw ervaringen met het Sinai Centrum zijn.

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

Als u een klacht heeft, dan horen we dat graag van u! Van klachten kunnen we leren.

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 het Sinai Centrum 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.
