

RGC info

Behandelinformatie van het regionaal geestelijke gezondheidscentrum Zeeuws-Vlaanderen

Therapie via e-mail ■ 2

Leren omgaan met medisch onverklaarde klachten ■ 4

Over nieuwbouw en verbouw ■ 6



Therapie via e-mail

Interapy nieuwe behandelvorm

2 | RGC info

Het is mogelijk om in behandeling bij het RGC te zijn, zonder dat je het gebouw of zelfs een behandelaar te zien krijgt. Therapie via e-mail, ook wel Interapy, geeft goede resultaten. Volgens psychologe en internetbehandelaar Rita Hermans hebben cliënten minder schroom en kunnen ze dus sneller aan hun problemen werken. 'Je hoeft je niet te generen als je volschiet of de woorden niet kan vinden. Je kunt ook je tijd nemen om alles van je af te schrijven.'

Cliënten met klachten na een schokkende gebeurtenis, onverwerkte rouw, burn-out of depressie, kunnen therapie via internet volgen. Cliënt en behandelaar zien elkaar niet, de communicatie verloopt via het beeldscherm. Zowel behandelaar als cliënt kunnen met een eigen toegangscode inloggen op een speciaal voor hen gereserveerd gedeelte van de site van Interapy. Dit afgebakende gebied is hun 'ontmoetingsplaats'. De behandelaar voorziet de cliënt van informatie en geeft (schrijf)opdrachten. De cliënt werkt ze op de site uit. De therapie is kortdurend, werkt met protocollen en is wetenschappelijk bewezen effectief.

Gezichtsuitdrukkingen

Rita Hermans en Els Willems zijn beide internetbehandelaars bij het RGC. Door de speciale opleiding die ze er voor volgden, raakten ze overtuigd van de voordelen. 'Want eigenlijk had ik vooraf wel mijn vragen bij de methode', geeft Rita Hermans toe. 'Tijdens mijn

behandelingen heb ik oogcontact met de mensen die ik spreek. Ik kan aan lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen veel zien van wat niet direct wordt verteld. Bij de internetbehandeling mis je die informatie. Maar toch werkt het. Uit teksten kun je ook emoties halen, zeker als ze puur, vanuit gevoel zijn opgeschreven.' Els Willems vult aan: 'Omdat de cliënt in zijn eigen omgeving ongestoord kan schrijven, en ook nog op een zelf gekozen tijdstip, komt er meer los. De cliënten laten zich gemakkelijk gaan, stellen zich heel open op. Het is een ideaal middel om alles 'van je af' te schrijven.'

Vertrouwensrelatie

De computer staat een vertrouwensband met de therapeut niet in de weg, meent Els Willems. 'De behandeling is geen automatisch programma dat standaard reageert op wat je invoert. Ik zit aan de andere kant en geef tips, opdrachten, complimentjes, net

zoals je bij een persoonlijk gesprek zou doen. We bouwen echt een vertrouwensrelatie op, waarbij ik de cliënt iets kan meegeven. Maar het belangrijkste is dat hij of zij er zelf aan werkt. Het is een intensief programma. Juist doordat actief aan de problemen wordt gewerkt, treedt er herstel op.'

Eenduidig probleem

Tijdens de behandeling heb je meerdere malen per week contact met een vaste begeleider. Er wordt gestart met een serie vragenlijsten. Aan de hand daarvan wordt de diagnose gesteld en wordt bepaald of het probleem zich leent voor behandeling via internet. Daarvoor moet er sprake zijn van een eenduidig probleem. Als er allerlei klachten door elkaar lopen of iemand psychotisch of suïcidaal is, wordt doorverwezen naar een psychiater. Zes weken en een jaar na afloop van de internettherapie krijgt de cliënt weer een vragenlijst. Daarmee beoordeelt de psycholoog of de resultaten blijvend of zelfs verder verbeterd zijn en of er eventueel terugval dreigt. Tot nu toe - de eerste cliënten hebben inmiddels hun internetbehandeling afgerond - zijn de resultaten heel goed. Met name cliënten die klachten hadden als gevolg van een schokkende gebeurtenis, boekten in korte tijd spectaculaire resultaten. Klachten als gevolg van depressie vergen een iets langere behandeling, maar ook daarbij werkt de methode volgens Rita Hermans naar tevredenheid.

'Het verbaast mij nog steeds dat mijn computer het heeft overleefd. Ja, ik werd hartstikke boos... En huilen, ongehoorlijk. Ik zette de doos met tissues naast me neer, deed de gordijnen dicht en zette de bel af...'

'Het heeft absoluut geholpen, ja. Het is gewoon het feit dat je zo aan het denken wordt gezet. Je krijgt wel feedback en tips maar je moet wel zelf die knop omzetten, en dat is gelukt. Mijn eigen denken is veranderd...'

'Ik was eigenlijk verbaasd over de intensiteit. Meerdere keren in de week, opdrachten, het is gewoon heel hard werken. Maar dat is juist ook positief. Je wordt gedwongen om iets aan jezelf te doen.'

De computer staat een vertrouwensband met de therapeut niet in de weg



Internationaal onderzoek toont aan dat mensen sneller openhartig worden tegen een beeldscherm dan tegen een persoon in vlees en bloed. Openhartigheid, het uiten van emoties en gedachten, is een belangrijk therapeutisch fenomeen: daar gaat een mens zich goed van voelen

Interapy is ontwikkeld door de Universiteit in Amsterdam. Het is een internettoepassing die het mogelijk maakt om 'op afstand' psychotherapie te verlenen. Het is vooral bedoeld voor cliënten met stress, een burnout of een depressie. Dat zijn kwalen waarbij de behandeling volgens een vaste structuur loopt.

Tijd om na te denken

Voor de internetbehandelaars heeft de werkwijze nog een voordeel. Rita Hermans: 'Daar staat de cliënt niet snel bij stil, maar dit werkt wel in zijn voordeel. Wij kunnen in deze methode heel goed nadenken voordat we iets terugzeggen, nou ja schrijven. Je weegt alles goed af voordat je een reactie

geeft. En je hebt ook langere tijd om na te denken. De cliënt moet er wat aan hebben, dat is het criterium. Wat dat betreft is internettherapie dus heel effectief, want je zegt alleen relevante dingen. Bovendien kunnen we gemakkelijker tussentijds overleggen met collega's. Dit komt de kwaliteit van de behandeling echt ten goede vind ik.' ■

'Via de computer durfde ik sneller open en direct te zijn. De drempel is lager dan wanneer je tegenover een therapeut zit.'

'Niet de hele behandeling was zwaar. Ik heb ook momenten gehad dat ik er naar uitkeek. Dat ik eigenlijk al van alles aan het bedenken was en blij was dat ik kon gaan schrijven. Ik was ook

heel erg nieuwsgierig naar de feedbackteksten. Die waren precies goed, zetten me echt een stukje verder aan het denken om toch die knop te kunnen omzetten.'

Leren omgaan met medisch onverklaarde klachten

4 | RGC info

Hoe pijnlijk is pijn waarvan de dokter de oorzaak niet kan achterhalen?

En hoe ernstig is continue moeheid als er geen verklaring is? Het antwoord is

simpel: pijn is pijn en moe is moe. Het zijn vervelende klachten en ermee omgaan

is niet eenvoudig. Het RGC biedt ondersteuning.

'Het is heel moeilijk om iets te accepteren waar geen verklaring voor gevonden kan worden. Zeker als het om lichamelijke klachten zoals pijn en chronische vermoeidheid gaat. Het liefst zou je toch een medische oorzaak horen in de hoop dat er iets aan gedaan kan worden. Een pilletje,

desnoods een operatie...als je maar van dat vervelende gevoel af bent. Helaas, dat kan niet altijd. Medisch onverklaarde klachten bestaan. Ze kunnen niet weggenomen worden. Je kunt er niets aan doen, behalve ze te accepteren en een plaats in je leven te geven. Als je er mee leert omgaan, heb je er minder

last van.' Aan het woord is Rita Hermans, psychologe bij het RGC. Ze krijgt bijval van haar collega Rik Schacht. 'Blijven zoeken naar de oorzaken van de klachten maakt de klachten soms zelfs erger. Je kan je beter focussen op hoe je anders met deze klachten kan leven.'

Er naar leven

Er zijn heel veel mensen die medisch onverklaarde klachten hebben. Denk bijvoorbeeld ook eens aan hoofdpijn. Lichamelijk is er vaak geen oorzaak aan te wijzen, maar toch heb je pijn. Volgens Rik Schacht heeft bijna de helft



Psychologische ondersteuning kan goed helpen bij de acceptatie van medisch onverklaarde klachten

van de mensen wel eens pijn zonder medische verklaring. 'Veel wordt veroorzaakt door stress. Door daar beter mee om te gaan, verminder je de klachten. Maar er zijn ook lichamelijke klachten die noch medisch noch psychologisch verklaard kunnen worden. We vinden er gewoon geen enkele verklaring voor. Zelfs stress biedt hier geen aanknopingspunt. Je de hele tijd concentreren op je pijn of moeheid, verergert je klachten vaak alleen maar. Het is wel te begrijpen dat je je niet actief opstelt als je chronisch moe bent, maar juist door niets te doen word je eigenlijk nog meer moe.'

Accepteren

'Sommige mensen maken hun klachten onbedoeld nog groter dan ze al zijn', vertelt Rita Hermans. 'Kijk, de huisartsen en specialisten doen er alles aan om lichamelijke klachten te onderzoeken en op te lossen. Maar op den duur kan de conclusie luiden dat de oorzaak niet te vinden is en dat er dus niets aan te doen is. Dat zul je dan moeten accepteren. Medisch onverklaarde klachten bestaan echt. Het heeft geen zin om aan te blijven dringen op verder lichamelijk onderzoek. En je ongerust blijven voelen, terwijl de huisarts zegt dat er niets ernstigs kan zijn, maakt je klachten soms alleen maar erger.'

Psychologische ondersteuning

'Psychologische ondersteuning kan goed helpen bij de acceptatie', stelt Rik Schacht. 'Je moet per slot van rekening een draai van 360 graden maken om een medisch onverklaarde klacht te aanvaarden. Het is niet te benoemen en toch is daar die pijn of die moeheid. En daar moet je dan ook nog zonder medicijnen of behandeling mee leren leven. Dat is niet gemakkelijk. Juist daarom is hulp van het RGC belangrijk. Wij helpen op psychologisch vlak met de klachten te leren omgaan. Om je te richten op de kwaliteit van het leven in plaats van je te concentreren op de klachten. We helpen mensen in hun zoektocht naar de best mogelijke manier om daarmee om te gaan.'

Lasten verlichten

'Het is een relatief nieuwe benadering die we hanteren', licht Rita Hermans toe. 'We gaan niet wroeten in het verleden of onderzoek doen naar eventuele psychologische aanleidingen voor de klachten. Het gaat er om dat iemand beseft dat zijn of haar klacht niet te verklaren is. Het belangrijkste is zicht te krijgen op de gevolgen van de klachten. Als je de gevolgen kunt overzien, kun je die ook proberen te veranderen. Alleen op die manier kun je de last verlichten. Wij helpen daarom om met de negatieve gevoelens om te gaan, vermijdingsgedrag te doorbreken, los te komen van bepaalde gedachten.'

Verbouwen, verhuizen en verbouwen...

Oktober 2005 wordt een belangrijke maand voor het RGC

6 | RGC info



De tweede fase van de nieuwbouw RGC ligt volledig op schema. Dit betekent dat de bouwkundige oplevering op 1 september 2005 zal plaatsvinden.

De verhuizing van de Emergis onderdelen ambulante en dagbehandeling kan dan vervolgens plaatsvinden eind oktober 2005. In de maand september kan het gebouw gebruiksklaar worden schoongemaakt en ingericht.

Op dit moment wordt hard gewerkt aan de verbouw van de oude Paaz-kliniek. We hopen dit gedeelte in juni klaar te hebben. Nadat de RGC kliniek dan vertrokken is uit de tijdelijke bouw kan deze tijdelijke bouw verbouwd worden tot het ambulante centrum.



Een officiële opening van het geheel is voorlopig gepland in de maand november. Inmiddels is een commissie benoemd die deze opening zal gaan vormgeven.

De eerste gedachten gaan daarbij uit naar een minisymposium met als thema het Zeeuws-Vlaamse RGC concept, met zijn Nederlandse maar ook met zijn vele Vlaamse invloeden. Wij houden op u op de hoogte. ■



De vlaggen wapperen al, de kantine is ook klaar, maar veel andere ruimtes worden nog aangepakt

Behandelinformatie

Wat gebeurt er allemaal binnen het RGC?

Bij het RGC Zeeuws-Vlaanderen kunt u terecht met alle klachten en problemen op het gebied van geestelijke gezondheidszorg. We noemen dat ook wel eens psychiatrische, psychologische of psychotherapeutische behandeling.

U moet dan denken aan behandeling van alle voorkomende klachten op het gebied van:

- angsten en stemmingsstoornissen zoals depressie, fobieën, paniek aanvallen, hyperventilatie en onbegrepen lichamelijke klachten;
- traumatische ervaringen zoals ernstige verkeersongevallen, geweld, incest, verkrachting, aanranding;
- psychotische stoornissen (als mensen het contact met de realiteit verliezen) zoals schizofrenie, wanen, hallucinaties;
- seksuele stoornissen als impotentie en pijn bij het vrijen;
- partner-relatieproblemen;
- verslavingen aan bijvoorbeeld alcohol, gokken, medicijnen, drugs (voor de behandeling van problematisch middelengebruik wordt samengewerkt met de verslavingszorgafdeling van Emergis);
- eetstoornissen zoals eetbuien en anorexia;
- persoonlijkheidsproblemen zoals borderline.

Voor de meeste cliënten vindt behandeling plaats in de vorm van gesprekken. U komt dan gewoon van huis, of van uw werk naar één van onze locaties om met uw behandelaar over uw problemen te praten. Zijn deze te ernstig dan biedt het RGC, naast de gesprekken, ook de mogelijkheid van dagbehandeling of een klinische behandeling.

Hoe verloopt een behandeling?

Het RGC is wat we noemen een tweedelijnsvoorziening. Dit betekent dat u er alleen terecht kunt nadat u bent doorverwezen door een eerstelijnsvoorziening. Meestal is dat uw huisarts maar het kan ook een bedrijfsarts zijn. Als u bent doorverwezen, kunt u zich telefonisch aanmelden. Binnen 14 dagen vindt er een eerste screeningsgesprek met u plaats. In dat gesprek worden uw problemen op een rijtje gezet en wordt een voorlopige diagnose gesteld. Vervolgens bespreekt de screener de bevindingen in een team met verschillende deskundigen. Daarna wordt u doorverwezen naar een therapeut die gespecialiseerd is in uw problemen. Hij of zij gaat deze samen met u verder analyseren. Na een aantal gesprekken wordt er met u een definitief behandelplan opgesteld. Meestal houdt dit in dat u gedurende een bepaalde periode gesprekken met uw behandelaar heeft. Zijn de doelstellingen in het behandelplan, zoals met u overlegd, behaald, dan wordt de behandeling afgesloten. Eventueel worden er nadere afspraken voor nazorg met u gemaakt.

Keuzevrijheid

Wij bieden u de beste en meest passende behandeling én behandelaar aan. Welke dat is, is uiteraard afhankelijk van uw zorgvraag. Wij beseffen dat het kan voorkomen dat u een andere voorkeur heeft dan het door ons voorgestelde aanbod. In dat geval kunt u dit gerust aangeven. Wij kiezen dan in overleg met u voor een andere optie.

Vragen aan uw behandelaar

Wij gaan er vanuit dat u samen met uw behandelaar wilt beslissen over uw behandeling. Het is raadzaam om een gesprek met uw behandelaar goed voor

te bereiden, zodat u voldoende tijd en informatie krijgt om een goede beslissing te nemen. Schrijf vooraf op welke vragen u wilt stellen en welke informatie u kwijt wilt. In geval van acute behandeling kunt u dit ook tijdens latere gesprekken doen.

Informatie die u kunt geven:

- reden van uw bezoek (welke klachten, wanneer, hoe enz.);
- met welk doel komt u bij ons (onderzoek of behandeling, deskundig advies, onzekerheid wegnemen enz.).

Vragen die u kunt stellen:

- wat is de oorzaak van de klachten;
- wat voor onderzoek of behandeling is er nodig;
- wat kunt u zelf aan uw klachten doen;
- wat houdt het onderzoek of behandeling in;
- zijn er ook andere onderzoeken of behandelingen mogelijk;
- wat gebeurt er als u zich niet laat onderzoeken of behandelen;
- bedenktijd vóórdat u beslist over het onderzoek of behandeling;
- vragen over medicijnen (werking, bijwerkingen, combinatie met andere medicijnen, vergoeding verzekeraar enz.);
- reden van doorverwijzing;
- duur van de behandeling;
- zijn er zaken waar u tijdens of na behandeling rekening mee moet houden?

De RGC dagbehandeling

Wat is dagbehandeling?

Als u dagbehandeling krijgt, betekent dit dat u gedurende enkele dagen of dagdelen per week een therapieprogramma in een groep van 8 à 10

Behandelinformatie

8 | RGC info

personen volgt. Deze programma's bestaan uit verschillende onderdelen en vinden overdag plaats. Tussen de onderdelen zijn er koffie- en lunchpauzes. Buiten de therapietijden bent u gewoon thuis. Een belangrijke voorwaarde om voor dagbehandeling in aanmerking te komen is dan ook dat u in staat moet zijn om thuis voldoende voor uzelf te zorgen.

Uw problemen of klachten worden op de dagbehandeling in principe altijd in groepsverband besproken. Uiterst belangrijk hierbij is dat u buiten de groep niet met anderen spreekt over wat u in de groep heeft gehoord en gezien. Veiligheid in de groep is van erg groot belang.

Individuele gesprekken vinden alleen bij uitzondering plaats ter ondersteuning van uw behandeling binnen een therapieprogramma.

Voor wie is dagbehandeling bedoeld?

Dagbehandeling is bedoeld voor mensen met psychiatrische problemen, die vastgelopen zijn in hun leef- en/of werksituatie. Vaak hebben patiënten klachten als depressiviteit, angst, agressieve gevoelens, pijn, lusteloosheid en dergelijke.

Aanmeldingsprocedure

U dient altijd door een verwijzer aangemeld te worden. Dit is meestal de screener die uw verwijzing van de huisarts heeft beoordeeld of een eerdere ambulante of klinische behandelaar. Als u verwezen bent, krijgt u een uitnodiging voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt gesproken over uw problemen/klachten en uw verwachtingen. Hierna wordt uw aanmelding binnen het behandelteam besproken en wordt bepaald of u in aanmerking komt voor dagbehandeling. Wij nemen hierover

contact met u op. Wanneer u voor een intakegesprek komt, verzoeken wij u uw ziektekostenverzekeringpapieren mee te brengen.

Als u dat wenst kunt u voorafgaand aan een intakegesprek een oriëntatiegesprek vragen. U krijgt dan vrijblijvend informatie en u kunt uw vragen stellen. Er wordt dan niet op uw problemen ingegaan. Over de duur van dagbehandeling is moeilijk iets te zeggen. Gemiddeld bedraagt de behandelduur een jaar.



Diverse programma's

Dagbehandeling biedt een kennismakingsprogramma en vier behandelprogramma's:

■ Kennismakingsprogramma: dit programma is om u kennis te laten maken met de therapieonderdelen en het behandelteam. Na het kennismakingsprogramma hebben wij beter zicht op uw problemen en kunnen wij u gericht één van de behandelprogramma's adviseren. Het programma duurt 4 weken.

■ Activiteitenprogramma: voor mensen die moeite hebben met zelfstandig zijn, het vinden van een zinvolle dagbesteding en al of niet omgaan met beperkingen. Deze groep kan 1 tot 4 halve dagen per week worden gevolgd.

■ Activiteiten-Vaardigheidsprogramma: dit is voor mensen die problemen ondervinden in de omgang met anderen, vaak een negatieve kijk op zichzelf hebben en moeilijk tot

een zinvolle dagbesteding komen. Het programma beslaat één hele en één halve dag per week

■ Vaardigheidsprogramma: bedoeld voor mensen die een negatief zelfbeeld en problemen in de omgang met anderen hebben. Ze zijn vaak onzeker over zichzelf en de toekomst. Ook kan het niet hebben of het niet vinden van een zinvolle dagbesteding een probleem zijn. Het programma beslaat drie halve dagen per week

■ **Cognitief programma:** is voor mensen die een ander behandelprogramma hebben gevolgd. Het is een vervolg en afronding van de behandeling. Het programma is gericht op het ontwikkelen van oplossingsvaardigheden. Ook kunnen patiënten die eerder hebben deelgenomen aan één van de andere groepen en toch vervolg nodig hebben, in aanmerking komen. Noodzakelijk is dat u inmiddels voldoende stabiliteit en inzicht in uw problematiek heeft. Het programma omvat één halve dag per week

Afwezigheid tijdens dagbehandeling

Een succesvolle dagbehandeling hangt nauw samen met uw aanwezigheid op de voor u geplande tijden. Het behandelteam hecht hier dan ook grote waarde aan. Andere afspraken (met arbeidsbureau, arts en dergelijke) dient u dan ook niet plannen op behandel-tijden. Er wordt tijd voor u gereserveerd waar uw verzekeraar voor betaalt; afwezigheid kan tot gevolg hebben dat wij de gemaakte kosten op u moeten verhalen.

Nadat u drie maanden in behandeling bent, kunt u wel, in overleg met ons, per behandeljaar een aantal dagen verzuimen voor vakantie en dergelijke.

Wat als ik word opgenomen?

De kliniek

De kliniek RGC bevindt zich op twee locaties. Eén locatie is gevestigd in het ziekenhuis De Honte en is bereikbaar via de hoofdingang van het ziekenhuis. De andere locatie is enkele honderden meters van het ziekenhuis verwijderd en is gevestigd in een losstaand gebouw aan de Roerstraat 4, Terneuzen.

Opgenomen worden

Opgenomen worden betekent dat u tijdelijk in de kliniek verblijft. Uw problemen zijn dan van dien aard dat u niet meer thuis kunt zijn. Als uw toestand en de behandeling dat toelaten, kunt u in overleg wel de kliniek verlaten voor het ondernemen van dagelijkse activiteiten. Ook is het mogelijk dat u de kliniek in het kader van uw behandeling een dag of enkele dagen verlaat om weer thuis te zijn.

Een opname vindt plaats via een wachtlijst of via een spoedprocedure. Bij een opname via de wachtlijst wordt u van tevoren telefonisch benaderd. Er wordt een datum en tijdstip met u afgesproken. De dag van opname meldt u zich bij de centrale receptie van het ziekenhuis. In een opnamekamer wordt u vervolgens administratief ingeschreven. Daarna haalt een verpleegkundige u op en neemt u mee naar de kliniek. Voor de afwikkeling van de opname is het wenselijk dat u uw verzekeringspapieren, eventueel uw ponsplaatje en uw thuismedicatie meeneemt.

Uw opname

Uiteraard ligt bij opname de nadruk op een acute behandeling van de problemen die hebben geleid tot opname.

Tegelijk wordt gestart met het verhelderen van uw problemen en de mogelijke oorzaken daarvan. Hiervoor krijgt u bij opname een hoofdbehandelaar toegewezen. Hij of zij stelt in overleg met u een behandelplan op. Afhankelijk van uw problematiek kunnen verschillende behandelvormen (zoals medicamenteuze therapie, creatieve therapie, activiteitenbegeleiding, maatschappelijk werk, psychotherapie en/of psychomotorische therapie) in uw

behandelplan opgenomen worden. Naast de hoofdbehandelaar, die u minimaal 1 x per week spreekt, staat er tijdens opname altijd een verpleegkundige voor u klaar.

Tijdens uw verblijf in de kliniek leeft u, afhankelijk van uw toestand, in een bepaalde mate samen met anderen die tegelijk met u zijn opgenomen (bijvoorbeeld wat betreft eten, therapie, recreëren, etc). Afhankelijk van de ernst, de aard en de duur van uw problemen en uw leeftijd zult u deel uit maken van een groep patiënten die samen met u het basisprogramma volgen en op dezelfde locatie verblijven. De groep waar u deel van uit maakt, bepaalt dus tevens of u in locatie de Roerstraat of locatie De Honte verblijft. Als u gedurende uw opname van locatie moet wijzigen, wordt dit met u besproken. Als uw problemen niet opgelost kunnen worden binnen de RGC kliniek, kunnen wij u doorverwijzen naar voorzieningen van Emergis in Kloetinge. U werkt daar dan verder aan uw zelfde behandelplan.

Huisregels

Om uw verblijf samen met ons en medepatiënten zo prettig mogelijk te laten verlopen, hebben wij een aantal omgangsregels vastgelegd, de zogenaamde huisregels. Het is belangrijk dat u zich aan deze regels houdt om een goed leefklimaat voor iedereen te garanderen.

Wanneer iemand zich niet aan de huisregels houdt, wordt dit door ons met de betreffende persoon besproken. In het meest extreme geval kan dit betekenen dat wij iemand de toegang moeten ontzeggen. Naast de algemene huisregels die gelden, maken wij met patiënten persoonlijke afspraken.

Behandelinformatie

10 | RGC info

Wat moet u meenemen als u opgenomen wordt?

Uw gewone dag- en nachtkleding, toilet-artikelen en eventueel een wekker. (Handdoeken, washandjes en beddengoed krijgt u van ons). Verder iets om te lezen, te handwerken en dergelijke. Wij adviseren u om geen kostbare goederen mee te nemen. Voor diefstal en beschadiging buiten onze schuld zijn wij niet aansprakelijk.

Uw ontslag

Wanneer opname niet meer noodzakelijk is, wordt in overleg met u, na- of vervolgbehandeling besproken. Meestal zult u poliklinisch in overleg blijven met uw hoofdbehandelaar. Tevens kan dagbehandeling, PIT (= psychiatrische intensieve thuiszorg) of SPV (= sociaal psychiatrisch verpleegkundige) met u worden afgesproken.

Bovendien lichten we uw huisarts en andere instanties die u nazorg verlenen in dat u met ontslag gaat.

Uw rechten en plichten als cliënt

Als cliënt in de gezondheidszorg heeft u wettelijke rechten en plichten. Dit is vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO, in werking sinds 1 april 1995). Hierna volgt een korte omschrijving van de belangrijkste punten uit deze wet. Als u hierover meer informatie wenst, kunt u contact opnemen met de afdeling voorlichting & service van Ziekenhuis Zeeuws-Vlaanderen, locatie De Honte te Terneuzen.

In uitzonderlijke omstandigheden maakt de Nederlandse wet (Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen) het mogelijk om mensen tegen hun wil in te behandelen. Indien dit bij u van toepassing is dan ontvangt u hierover van ons aparte informatie.

Klachten en suggesties

Heeft u suggesties omtrent de behandeling en begeleiding, dan vinden we het prettig deze van u te horen. U kunt uw opmerkingen mondeling of schriftelijk doorgeven aan de directie van het RGC, Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen, tel. 0115 68 36 75.

In een organisatie als het RGC kan het ook voorkomen dat u over sommige onderdelen van uw behandeling niet zo tevreden bent. Indien u klachten of problemen hebt is het wellicht het beste dat u die allereerst bespreekt met degene tegen wie de klacht zich richt. Op die manier kunnen er vele problemen opgelost worden en de hulpverlener krijgt tevens de kans de behandeling te verbeteren. U kunt hierbij de hulp inroepen van de patiëntenvertrouwenspersoon, kortweg PVP genoemd. Deze houdt kantoor bij Emergis in Kloetinge.

Het is ook mogelijk dat u uw klacht rechtstreeks bij de directie van het RGC indient. U kunt de directie bereiken

via telefoonnummer 0115 68 36 75. Uw klacht wordt dan onderzocht en u ontvangt binnen vier weken een antwoord.

Verder kunt u zich richten tot een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bemiddelt bij het zoeken naar een oplossing. Lukt dit niet dan komt de klachtencommissie met een voor beide partijen bindende uitspraak en/of advies.

Het adres van de klachtencommissie is als volgt:

Emergis t.a.v. de klachtencommissie, Postbus 253, 4460 AR Goes



Privacy

Voor uw behandeling, maar ook voor de financiële administratie worden persoonlijke gegevens in het computerbestand van het RGC opgenomen. Deze gegevens zijn vertrouwelijk. Dat wil zeggen dat alleen bevoegde medewerkers kunnen beschikken over informatie die voor hun taakuitoefening nodig is. Zo heeft bijvoorbeeld uw behandelend psychiater toegang tot uw medische gegevens en de financiële administratie tot uw verzekeringsgegevens. Deze gegevens worden alleen met uw toestemming aan anderen (bijvoorbeeld uw huisarts) verstrekt. Een en ander is geregeld in het privacyreglement van het RGC Zeeuws-Vlaanderen. Dit reglement ligt ter inzage bij de RGC directie. Desgewenst kunt u tegen kostprijs een afschrift van dat reglement verkrijgen.

Zwijgplicht

Om uw behandeling goed te laten verlopen is er meestal overleg nodig tussen behandelaren. Tijdens dat overleg worden er gegevens over u uitgewisseld. Dit betekent dat wat u aan uw behandelaar of aan andere medewerkers vertelt, tijdens dat overleg besproken kan worden. Wanneer u dat niet wenst, dient u dit duidelijk aan te geven. Uiteraard blijft het dan geheim tussen u en de persoon aan wie u het verteld hebt. Al onze medewerkers hebben zwijgplicht en u kunt erop vertrouwen dat er noch mondeling noch schriftelijk informatie over u wordt gegeven, zonder dat u daar zelf eerst toestemming voor hebt gegeven.

Uw dossier

Over uw behandeling wordt altijd een dossier gevormd. U hebt recht op inzage in uw dossier, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan. Wanneer u van mening bent dat er onjuistheden in het dossier staan, kunt u de hulpverlener vragen deze te wijzigen. U kunt ook gegevens aan het dossier toevoegen. Tegen betaling kunt u een kopie krijgen van uw dossier of een gedeelte ervan. Verzoeken om inzage, kopie, correctie, aanvulling of vernietiging van uw dossier kunt u richten aan het medisch archief van het RGC.

p/a Medisch archief Ziekenhuis Zeeuws-Vlaanderen, locatie De Honte, Wielingenlaan 2, 4535 GW Terneuzen.

Tweede mening

U kunt over elke behandeling in de gezondheidszorg een tweede mening vragen. Dat mag u altijd doen. Daarvoor heeft u van niemand toestemming nodig, ook niet van uw eigen behandelaar. Het verdient wel aanbeveling hierover met hem of haar te praten.

Leest u goed de polisvoorwaarden van uw ziektekostenverzekering. Het is namelijk geen vanzelfsprekendheid dat de kosten van een tweede mening vergoed worden. Als u een behandelaar buiten onze organisatie wilt consulteren, kunt u een afschrift van uw medisch dossier vragen bij het medisch archief van het RGC. Hieraan zijn administratiekosten verbonden.

De cliëntenraad

Op dit moment fungeren de cliëntenraden van Emergis en ZorgSaam nog als cliëntenraad voor het RGC en vertegenwoordigen alle (potentiële) cliënten van het RGC. De raden stellen zich ten doel om vanuit het cliëntenperspectief een bijdrage te leveren aan goede zorg- en dienstverlening door het RGC.

De raden houden zich niet bezig met individuele problemen van cliënten en zijn dan ook geen alternatief klachtenbureau. Uiteraard zal een cliënt die met een probleem bij (leden van) de raad aanklopt een luisterend oor vinden. Maar vervolgens zal de bemoeienis van de raad beperkt blijven tot doorverwijzen naar de juiste functionaris van het RGC. Dat zou uiteindelijk ook de klachtencommissie kunnen zijn. Worden er meerdere problemen met een zelfde strekking bij de raad(-sleden) bekend, dan zal dat een reden zijn om te bezien of er structureel iets mis gaat bij een deel van de zorgverlening.

De vier speerpunten waar de raad zicht op richt zijn:

- de toekomstige RGC zorg in Zeeuws-Vlaanderen;
- de kwaliteit van zorg die door het RGC wordt verleend;
- de klanttevredenheid binnen het RGC;
- het realiseren van een goed contact met de achterban.

Praktisch

12 | RGC info

Openingstijden

Onze medewerkers van de ambulante/poliklinische en dagbehandelingsvoorzieningen zijn evenals de administratie op werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur.

Overzicht RGC locaties en bereikbaarheid

Emergis ambulante 0115 69 62 51

De Jongestraat 3
4531GL Terneuzen
Gelegen in het centrum van Terneuzen.
Openbaar vervoer: halte Terneuzen stadhuis. Parkeren kun u het beste in de parkeergarage bij het stadhuis

Ziekenhuis Zeeuws-Vlaanderen

0115 68 80 00

locatie De Honte

■ Wielingenlaan 2
4535 PA Terneuzen
Gelegen in Terneuzen Zuid,
vlakbij de provinciale weg
Hulst-Oostburg
Openbaar vervoer: halte Terneuzen
ziekenhuis

locatie Liduina

■ Lyceumstraat 20
4561 HV Hulst
Gelegen in Hulst Noord
Openbaar vervoer: halte
Hulst Busstation

locatie Antonius

■ Pastoor van Genkiaan 6
4501 AJ Oostburg
Gelegen nabij het centrum
van Oostburg
Openbaar vervoer: halte Oostburg
Ziekenhuis

Dagbehandeling RGC:

0115 68 88 95

Roerstraat 2, 4535 GM Terneuzen
Gelegen in Terneuzen zuid, vlakbij het
ziekenhuis. Openbaar vervoer: halte
Terneuzen Zeldenrust

RGC Kliniek locatie Roerstraat

0115 68 88 95

Roerstraat 4, 4535 GM Terneuzen
Gelegen in Terneuzen zuid, vlakbij het
ziekenhuis. Openbaar vervoer: halte
Terneuzen Zeldenrust

RGC medewerkers

Psychiaters

mw. S. Hoste
mw. B. Lepage
H. van Nuffel
R. van Parys
L. de Smedt

Psychologen/psychotherapeuten

M. van Beijma
F. Boone
mw. L. Cooreman
mw. R. Hermans
mw. I. Detandt
P. Mangnus
mw. E. van Mele
mw. W. Moelker
K. Jiraskova
P. de Pagter
mw. C. Rozemuller
R. Schacht
mw. G. Tuynder
mw. I. Vermeulen
mw. K. Vlieg
mw. E. Willems

Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundigen

M. Bult
mw. C. Groote Schaarsberg
T. van Kouteren
P. Mortier
J. van Opstal
mw. L. Oufak
mw. C. van de Velde
M. de Vos

Maatschappelijk werk

mw. J. Dubbeldam
mw. M. Vriends

Geestelijk verzorger

W. Hordijk

Manager Ambulant

mw. E. de Blok-Vos

Manager Kliniek/dagbehandeling, opnamecoördinator

mw. L. van Kershaver

Werkplekmanager kliniek/dagbehandeling, opnamecoördinator

mw. I. Veldkamp
M. Coolsen

Directie RGC Zeeuws-Vlaanderen

P. Rijnders
W. IJsebaert

Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen
tel. RGC directie 0115 68 36 75
en tel. P. Rijnders in
Kloetinge 0113 26 77 33

www.rgc.nl

Het maken van afspraken

Met de meeste behandelaars kunt u een afspraak maken in ons gebouw aan de De Jongestraat 3 te Terneuzen. U kunt hiervoor van 8.30 tot 17.00 uur het volgende nummer bellen 0115 69 62 51. Voor onze spreekuren op onze locaties De Honte in Terneuzen, Liduina in Hulst en Antonius in Oostburg kunt u een afspraak maken via telefoonnummer 0115 68 80 00. Met de transmuraal psychologen kunnen afspraken worden gemaakt bij de huisartsenpraktijken waar zij spreekuren verzorgen. Met de transmuraal psychologen van West Zeeuws-Vlaanderen kan ook een afspraak gemaakt worden via het afsprakenbureau van het Antonius ziekenhuis, telefoonnummer 0117 45 94 27.

Colofon

Redactie: Marianne Stijnman, Emergis, Walter IJsebaert, RGC en Puype en Partners
Realisatie: Puype en Partners, Terneuzen
Ontwerp en opmaak: De Wilde Zeeuw, Hulst
Fotografie: Wim Kooyman, Heikant
Druk: Elhapé, IJzendijke
Oplage: 2500