Inhoudsopgave

Inleiding 2

**Voortraject 2**

**Wat kan ik bij de aanmelding verwachten? 3**

**Wat kan ik bij de intake verwachten? 4**

**Behandeling 8**

**Afsluiting en nazorg** 9

Overige informatie 11

Samen beslissen 11

Samenwerking 11

Wachttijden 12

Familie & Naasten 12

Kwaliteit 12

Privacy 12

Klachten & Complimenten 13

Leveringsvoorwaarden 13

# Inleiding

* Wat mag je van ons verwachten?
* Met wie krijg je te maken?
* Hoe ziet je behandeling eruit?

*Wat je van ons mag verwachten, staat beschreven in ons kwaliteitsstatuut . Hierin lees je alles wat je wilt weten over je behandeling. Heb je vragen over bijvoorbeeld de wachttijd of je behandelaar? Of heb je een andere vraag? Hier vind je antwoord.*

# Voortraject

**Hoe kom ik erachter of Novarum de juiste plek is voor mij?** Novarum heeft een website met informatie over onder andere al onze behandelingen. Ook kun je kijken op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Hier lees je welke ervaringen mensen hebben met Novarum en met andere zorgaanbieders.

**Wordt een behandeling bij Novarum vergoed?**

Een intake en behandeling bij Novarum wordt door alle zorgverzekeraars in Nederland vergoed vanuit de basisverzekering. Houdt wel rekening met kosten in verband met het eigen risico. Je zorgverzekeraar vergoed je behandeling alleen als je een verwijzing hebt van een erkende verwijzer, bijvoorbeeld je huisarts.

**Ik twijfel nog…**

Ben je nog niet helemaal zeker? Of vind je de drempel naar behandeling nog te groot, maar weet je dat je hulp nodig hebt? Meld je dan aan voor een gratis eenmalig e-consult en krijg deskundig advies van een behandelaar.

Je kunt ook bellen naar ons telefonisch spreekuur voor overleg met een behandelaar. Dat kan op maandag tussen 14.45 -16.45 en op dinsdag t/m vrijdag tussen 14.00 en 16.00 uur op telefoonnummer 020 590 47 10.

**Ik wil me aanmelden. Hoe pak ik dat aan?**

Als je je wil aanmelden bij Novarum dan kun je dat op verschillende manieren doen:

* Via je huisarts.
* Via de website kun je het intake formulier invullen (www.novarum.nl/ hoe meld ik mij aan/intakegesprek -> vul het intake formulier in). Wij hebben ook een verwijsbrief van je huisarts nodig, deze kan je huisarts naar ons opsturen, of je kunt deze mailen naar aanmelden@arkin.nl.

**Ik heb me aangemeld. Wat kan ik nu verwachten?**

Zodra we je aanmelding hebben ontvangen, nemen we contact met je op voor een kort telefonisch interview. We bespreken of Novarum een passende behandeling voor jou heeft.

**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 mij aangemeld. Wat gaat er nu gebeuren?**

Wanneer wij je intake formulier en/of de verwijsbrief van de huisarts hebben ontvangen, nemen we telefonisch contact met je op.

**Wat kan ik verwachten tijdens het telefoongesprek?**

In het telefoongesprek verkennen we samen wat je probleem is. Vertel zo duidelijk mogelijk waar je hulp bij zoekt. We bespreken of Novarum een passende behandeling voor jou heeft.

**Heb ik een verwijsbrief nodig?**

Ja, als je een behandeling wilt gaan volgen bij Novarum dan heb je een verwijsbrief nodig. Mocht je al jezelf hebben aangemeld maar nog geen verwijsbrief hebben, dan geeft dat niets. Je kunt na afloop van ons telefonisch contact alsnog een verwijsbrief aan je huisarts vragen en mailen naar aanmelden@arkin.nl.

**Wat gebeurt er na het telefoongesprek?**

Wanneer er na het telefonische interview gedacht wordt dat wij de juiste hulp kunnen bieden en wil je behandeling gaan volgen bij Novarum dan plannen we in overleg met jou een intake om dit verder te onderzoeken. We kunnen dit gaan plannen als we de verwijsbrief van de huisarts hebben ontvangen.

Tussen de aanmelding en de intake kan tijd zitten, wij hebben een wachtlijst. Hoelang deze wachtlijst is kun je vinden op onze site (link naar de website: Hoelang moet ik wachten?).

**Wie is mijn contactpersoon?**

In de tijd voorafgaand aan de intake kunt je voor hulp wat betreft je klachten nog steeds terecht bij de huisarts. Voor vragen over de intake of over de behandeling van Novarum kun je bellen naar het telefonische spreekuur van Novarum (Maandag tussen 14.45 -16.45 en op dinsdag t/m vrijdag tussen 14.00 en 16.00 uur op telefoonnummer 020 590 47 10) of naar de afdeling Centrale Aanmelding Arkin: 020 590 55 55.

**Tips**

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

#

# Wat kan ik bij de intake verwachten?

**Wat gebeurt er tijdens de intakefase?**

De intake bestaat uit één of twee gesprekken met een psycholoog of psychotherapeut. In deze gesprekken stellen we vragen om te onderzoeken welke behandeling bij je past. We gebruiken hierbij standaard vragenlijsten. Het doel van de intake is het verzamelen van informatie op basis waarvan we een goede keuze kunnen maken voor een van de behandelingen.

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

Ook krijg je een telefonische screening door een verpleegkundige van Novarum over je lichamelijke gesteldheid, bijvoorbeeld of je last hebt van hoge bloeddruk of dat je medicijnen gebruikt*.* Afhankelijk van de behandeling waarvoor je in aanmerking komt, kun je ook een psychiatrisch onderzoek door een psychiater en/of een lichamelijk onderzoek door een huisarts krijgen.

De intakefase wordt afgesloten met een adviesgesprek, waarin we in overleg met jou bepalen welke behandeling je kunt gaan volgen. We laten je daarna telefonisch weten wanneer je kunt gaan starten*.*

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

De psycholoog of psychotherapeut haalt je op bij de receptie, stelt zich voor en voert het intakegesprek. Tijdens een (deel) van het gesprek schuift er meestal en tweede behandelaar aan. Afhankelijk van de behandeling waarvoor je in aanmerking komt, kun je een psychiatrisch onderzoek door een psychiater en/of een lichamelijk onderzoek door een huisarts krijgen. Deze onderzoeken worden als het kan ingepland op dezelfde dag, als dit niet lukt dan streven we ernaar dat dit plaats vind in dezelfde week.

**Welke vragen kan ik verwachten tijdens het intakegesprek?**

In het intakegesprek worden vragen gesteld om vast te stellen voor welke problemen je hulp zoekt en hoe groot deze problemen zijn. We proberen een algemeen beeld van je leven te krijgen en in hoeverre je leven wordt beïnvloedt door je problemen. Hiervoor gebruiken we standaard vragenlijsten. Als je kinderen hebt, zal de behandelaar vragen of zij misschien ook hulp nodig hebben.

**Wat houdt de telefonische screening door een verpleegkundige in?**

Tijdens de intakefase wordt er een telefonische screening gedaan door een verpleegkundige van Novarum. Tijdens deze screening worden een aantal vragen gesteld over jouw lichamelijke gesteldheid, bijvoorbeeld of je last hebt van een hoge bloeddruk of dat je medicijnen gebruikt. Na het gesprek kan het zijn dat er een afspraak volgt bij je eigen huisarts of een lichamelijk onderzoek bij de huisarts of verpleegkundige bij Novarum.

**Wat houdt een lichamelijk onderzoek in?**

De huisarts zal een lichamelijk onderzoek uitvoeren en uitgebreid vragen naar je eventuele klachten. Je gewicht, lengte en bloeddruk zal opgemeten worden.

De arts zal je bloeduitslagen doorgeven als je voorafgaand aan de afspraak bloed hebt laten prikken en zal mogelijk een herhaling van bloedafname aanvragen. De huisarts bepaalt na het onderzoek of je nog een keer terug komt voor controle of overlegt eventueel met jouw huisarts.

Als je een afspraak krijgt bij de verpleegkundige dan zal zij je gewicht, lengte en bloeddruk opmeten en verder vragen naar je klachten.

**Wat houdt een psychiatrisch onderzoek in?**

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

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

Ja, je mag zeker iemand meenemen. Novarum vindt de betrokkenheid van familieleden, partners en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen je steunen tijdens en na je behandeling. Je bent dus van harte uitgenodigd om iemand mee te nemen naar de intake.

**Hoe lang duurt de intake?**

Het intakegesprek duurt tussen de 75 en 90 minuten.

**Wat kan ik na de intake verwachten?**

De intakefase wordt afgesloten met een adviesgesprek. Hierin beslissen we samen met jou welke behandeling je gaat volgen en zullen we een behandelplan opstellen. Bij dit adviesgesprek is natuurlijk ook een familielid, partner of een vriend(in) welkom.

**Wat is een behandelplan?**

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

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

We kijken wat de beste behandeling is voor je en welk behandelplan past bij je voorkeuren. Zo krijg je een deskundig behandeladvies. Je hebt het recht om een andere behandelaar om zijn mening te vragen over het behandelvoorstel.

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

 **Wanneer begint mijn behandeling?**

Voor alle behandelingen zijn wachttijden. De actuele wachttijden kun je vinden op de website (link naar website: Hoelang moet ik wachten?). De wachttijd zal in het adviesgesprek ook met je besproken worden. Zodra we weten wanneer je met je behandeling kunt starten wordt je gebeld.

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

De hulpverlener die je de intake bij je heeft afgenomen is vanaf dan je contactpersoon, hij/zij zal ook contact met je onderhouden in de wachttijd.

**Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij Novarum?**

Nee, dat hoeft niet. Als je ons toestemming geeft, kunnen wij aan je huisarts doorgeven welke behandeling je gaat volgen.

# Behandeling

**Wat gaat er gebeuren tijdens de behandeling?**

De inhoud en het verloop van de behandeling hangt af van welke behandeling je bij Novarum gaat volgen. Ook de duur van de behandeling verschilt tussen een vijfdaagse voltijdbehandeling met overnachting, een deeltijd behandeling met groepsgesprekken of een behandeling van 5, 13, 20 of 40 weken waarbij je gemiddeld 1 keer per week een individuele behandeling of groepsgesprek volgt.

**Hoe kan ik mij voorbereiden op de behandeling?**

Tijdens het adviesgesprek wordt besloten welke behandeling je gaat volgen en krijg je informatie over deze behandeling. Er worden doelen opgesteld waar je aan gaat werken. Samen met jou stellen we een behandelplan op. Ook krijg je dan informatie over hoe je je hierop kan voorbereiden.

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

Ja, je mag zeker iemand meenemen. Novarum vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen u steunen tijdens en na uw behandeling. Er wordt met je besproken op welke momenten in de behandeling je het beste iemand kan meenemen.

Mocht je voor je behandeling verblijven in een kliniek, dan is er in overleg meestal bezoek mogelijk.

**Wie is mijn contactpersoon tijdens mijn behandeling?**

Je wordt gebeld als er plek is bij de behandeling die gaat volgen. Je hoort dan ook wie je behandelaar wordt. Deze behandelaar is vanaf de start van je behandeling je contactpersoon. Tijdens de intakefase en wachttijd is de hulpverlener die de intake bij je heeft afgenomen je contactpersoon.

**Hoe lang duurt mijn behandeling?**

Van al onze behandelingen is vooraf bekend hoe lang de behandeling duurt. Het kan voorkomen dat hier van wordt afgeweken. Dit is altijd in overleg met jou.

**Hoe weet ik of de behandeling mij helpt bij mijn probleem?**

Tijdens de behandeling vragen we je regelmatig of je vindt dat de behandeling helpt. We gebruiken vragenlijsten om samen met je een goed beeld te krijgen of er veranderingen plaatsvinden. We kijken naar welk doel je wilde bereiken met de behandeling en of je klachten minder worden. Door deze tussentijdse evaluaties kunnen we het behandelplan ook bijstellen als dat nodig is. De uitkomsten van de vragenlijsten komen in je behandeldossier.

**Mijn partner heeft vragen over de behandeling/behandelaar. Kan hij/zij bellen?**

Ja, dat kan. De behandelaar waarmee je contact hebt, kan voor alle vragen benaderd worden door je partner of andere mensen uit je omgeving die je steunen. Wij geven natuurlijk alleen maar informatie als je daar toestemming voor hebt gegeven.

# Afsluiting en nazorg

**Wanneer wordt de behandeling afgesloten?**

Voor iedere behandeling staat vast hoe lang de behandeling duurt. Het kan voorkomen dat je behandeling eerder wordt beëindigd als jij en je behandelaar vinden dat je doel is bereikt of dat de behandeling wordt verlengd als je doelen nog niet zijn behaald.

**Mag ik daar zelf over meebeslissen?**

Ja, afsluiting van de behandeling is in overleg met jou en met eventuele familieleden, je partner of vrienden die je wilt betrekken.

**Hoe gaat afsluiting precies in zijn werk?**

Voordat je 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 je bespreken.

**Wat als ik nog zorg nodig heb?**

Als je de behandeling hebt afgesloten kun je door middel van individuele gesprekken nazorg krijgen bij Novarum. We besluiten samen met jou of dit nodig is.

Als je nog zorg nodig hebt na de behandeling wat Novarum je niet kan bieden dan kun je daarvoor een verwijzing krijgen. Dit kan via je huisarts maar bijvoorbeeld ook via de behandelaar van de afdeling waar je behandeld werd. Dit is afhankelijk van het soort zorg wat je nodig hebt. Verwijzing vindt altijd plaats in overleg met jou en eventueel met je naasten.

**Wie vertelt mijn huisarts dat mijn behandeling klaar is?**

We informeren je verwijzer (meestal je huisarts) na de behandeling door middel van een ontslag- en adviesbrief. In deze brief staat hoe je behandeling is verlopen. Ook geven wij de huisarts advies over hoe hij je verder nog kan helpen.

**Ik heb liever niet dat mijn huisarts alle informatie krijgt.**

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

**Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van Novarum nodig heb?**

Nadat je behandeling en de nazorg is afgesloten, verloopt het contact weer via je huisarts. Hij kan je opnieuw verwijzen naar Novarum.

# Overige informatie (tegels)

**Mijn (regie)behandelaar**

De regiebehandelaar ziet erop toe dat je behandeling goed verloopt, ook als er meerdere behandelaren bij je behandeling betrokken zijn.

Je regiebehandelaar is ook verantwoordelijk voor een goede overdracht naar andere behandelaren en bijvoorbeeld naar je huisarts. Wie je regiebehandelaar is, kan per fase in de behandeling verschillen. De regiebehandelaar verandert vaak wanneer behandeling start. Jij en je eventuele naasten krijgen dat altijd te horen.

Je regiebehandelaar kan iemand anders zijn dan je behandelaar die je behandeling geeft. De behandelaar die je behandeling geeft is je primaire behandelaar en tijdens de behandeling je 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 je primaire behandelaar ook je regiebehandelaar.

Bij Novarum kan de GZ psycholoog, psychotherapeut, psychiater en klinisch psycholoog regiebehandelaar zijn.

Bent je niet tevreden over je behandelaar of regiebehandelaar of zou je om een andere reden willen wisselen? Bespreek dit dan met je behandelaar of regiebehandelaar.

-------------------------------------------------------------------

## Samen beslissen

De intakefase wordt afgesloten met een adviesgesprek. In het adviesgesprek bekijken we samen welke behandeling het beste bij je past.

-------------------------------------------------------------------

## Samenwerking

Novarum werkt samen met verschillende andere zorgorganisaties. Als je nog andere zorg hebt, stemmen we onze behandeling met deze zorgverleners af. Denk hierbij bijvoorbeeld aan andere GGZ-instellingen, het Slotervaart ziekenhuis en de Nederlandse Obesitas kliniek.

---------------------------------------------------------------------------------------------------

## Wachttijden

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Voor de meest actuele wachttijden kun je kijken op https://www.novarum.nl/praktische-informatie/wachttijden/

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

Wanneer je de wachttijd te lang vindt, kan jij of je huisarts altijd contact opnemen met ons. Voor vragen over wachttijden bij Novarum kun je ook bellen met de afdeling Centrale Aanmelding Arkin: 020 590 55 55

## --------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Familie & Naasten

Het is altijd mogelijk dat je iemand meeneemt naar het intakegesprek of een behandelafspraak. Dat kan je partner zijn, een familielid of iemand anders die je graag bij je behandeling wilt betrekken. We bespreken dan hoe hij of zij je het beste kan ondersteunen.

Een eetstoornis heeft niet alleen gevolgen voor jezelf, het beïnvloedt vaak ook de levens van je partner of familieleden. Maakt je partner zich zorgen of heeft hij/zij zelf advies of begeleiding nodig? Novarum biedt allerlei vormen van hulp voor naasten. www.novarum.nl/informatie-voor-betrokkenen/

--------------------------------------------------------------------------------------------------

## Kwaliteit

Wij zijn steeds op zoek naar hoe onze zorg nog beter kan. Wij zijn dan ook altijd benieuwd naar je suggesties en ervaringen. Deze kun je altijd aan je behandelaren doorgeven. Aan het einde van de behandeling sturen we je via de mail een vragenlijst toe waarin we over verschillende onderwerpen vragen wat je ervaringen met Novarum zijn.

Wij laten onze kwaliteit van zorg toetsen door een externe onafhankelijke instantie. Ook doen we regelmatig onderzoek naar de tevredenheid van onze cliënten.

Je kunt ook een beoordeling over je behandeling achterlaten op het anonieme en onafhankelijke platform www.zorgkaartnederland.nl.

---------------------------------------------------------------------------------------------------

## Privacy

Informatie over jou of je behandeling wordt bij ons veilig bewaard en niet gedeeld met anderen, tenzij je daarvoor toestemming hebt gegeven. Wij houden ons aan de regels zoals die beschreven zijn in ons Privacyreglement.

---------------------------------------------------------------------------------------------------

## Klachten

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 [Folder klachtenregeling](https://www.arkin.nl/wp-content/uploads/2016/12/010117-klachtenfolder-definitieve-tekst.pdf).

--------------------------------------------------------------------------------------------------

## Leveringsvoorwaarden

In de ‘algemene leveringsvoorwaarden ggz’ staan de afspraken waaraan Novarum en ook jij je moeten houden. Je kunt hier onze Leveringsvoorwaarden lezen. De leveringsvoorwaarden gaan *niet* over de soorten behandelingen die wij bieden. Die informatie vindt je op onze website.

---------------------------------------------------------------------------------------------------