



# Hoe heeft Geriant de hulp voor cliënten georganiseerd?

Cliëntenversie van het 'professioneel statuut' van Geriant

Geriant heeft in een zogenaamd professioneel statuut beschreven hoe de zorg aan cliënten is georganiseerd, hoe die in praktijk verloopt, welke hulpverleners daarvoor worden ingezet, wie er verantwoordelijk is, en hoe er wordt samengewerkt. We beschrijven daarin wat u als cliënt of vertegenwoordiger van Geriant mag verwachten. Geen gemakkelijk te lezen stuk en daarom hebben we er in deze brochure een samenvatting van gemaakt.

Het statuut wordt opgesteld in samenspraak met de cliëntenraad en ook met enige regelmaat met hen geëvalueerd.

Het professioneel statuut is opgesteld aan de hand van de eisen die de overheid daaraan stelt.

Hieronder wordt in '16 vragen en antwoorden' uitgelegd wat u als cliënt van Geriant over dat statuut moet, en waarschijnlijk ook wilt, weten. Om te beginnen noemen we de onderwerpen die voor Geriant van belang zijn bij de organisatie van de hulpverlening en die een rol spelen in de antwoorden op de besproken vragen.

- Bij Geriant staat u **als cliënt**, samen met uw familie, **voorop**
- De hulpverleners bij Geriant moeten zich houden aan de **wettelijke kaders** die voor de zorg gelden, onder andere aan de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst, afgekort de WGBO.
- De hulpverleners bij Geriant **informer** u zo goed en begrijpelijk mogelijk over de bevindingen en de mogelijkheden die er zijn voor de zorg en ondersteuning.
- U en/of uw vertegenwoordiger(s) **bepalen samen** - nadat u goed geïnformeerd bent - met de hulpverleners van Geriant welke begeleiding en behandeling van Geriant mogelijk is en wat u nodig heeft. Uw **toestemming** is nodig; soms is dat uw **mondelijke** toestemming, soms **schriftelijk** in de vorm van uw handtekening, bijvoorbeeld onder uw behandelplan.
- Alle cliënten die naar Geriant worden verwezen krijgen hulp van een **casemanager** (dat is een dementie-verpleegkundige) en een 'ouderarts', de **specialist ouderengeneeskunde** (SO).
- De casemanager en de SO werken als 'duo' samen, waarbij de rolverdeling is dat de **SO** degene is die de regie voert en **eindverantwoordelijk** is en de **casemanager** in de regel daarbij uw **vaste aanspreekpunt** is en degene is waarmee u de meeste contacten hebt.
- Het verslag van de hulp aan u wordt bijgehouden in uw **cliëntendossier**. U hebt het recht precies te weten wat daarin staat, het gaat immers over u.
- En tenslotte moeten alle medewerkers zich ook aan vastgelegde regels over de privacy houden.

## I. Wat gebeurt er na mijn verwijzing en hoelang moet ik wachten op het eerste contact?

U wordt naar Geriant verwezen door uw huisarts of door een medisch specialist in het ziekenhuis. Uw gegevens gaan dan rechtstreeks naar de specialist ouderengeneeskunde en casemanager die er kennis van nemen. De casemanager belt u binnen drie werkdagen nadat de verwijzing binnen is om de eerste afspraak te plannen, vaak geschiedt die eerste afspraak binnen twee weken. Als het spoed heeft, kan dat eerder, wilt u dat later dan is dat ook mogelijk. Het plannen van het eerste contact gebeurt altijd in overleg met u.

In het eerste contact wordt kennis gemaakt, wordt verkend welke problemen u ervaart, wordt vaak al een geheugentest afgenomen en worden afspraken gemaakt over hoe de hulp kan gaan plaatsvinden (in de vorm van een behandelovereenkomst).

## 2. Komt Geriant bij mij thuis of moet ik naar een Geriant-locatie toekomen?

Het eerste contact wordt gedaan door de casemanager en vindt vrijwel altijd bij u thuis plaats, tenzij dat echt bezwaarlijk is. Na deze eerste afspraak zal met u worden gekeken of u voor de kennismaking met de SO en de contacten met de casemanager naar een Geriant-locatie kunt komen. Wanneer dat om wat voor reden niet (meer) mogelijk is, blijven de gesprekken bij u thuis plaatsvinden. Ook hier: dat beslist u samen met de casemanager en SO.

## 3. Mag mijn familie, bijvoorbeeld mijn partner, erbij zijn wanneer er contacten plaatsvinden?

Zeker mag dat. Sterker nog, we zien het liefst dat u samen komt met een familielid of een andere vertegenwoordiger. Vaak spelen ze ook een belangrijke rol in de hulp en zorg die nodig is.

De vertegenwoordiger is iemand die u het meest vertrouwt en die voor uw belangen opkomt wanneer u dat zelf deels of helemaal niet meer kunt. Vaak is dat uw partner maar dat kunnen bijvoorbeeld ook uw kinderen zijn. U bepaalt dat zelf.

## 4. Hoe verloopt het onderzoek? Wie stelt de diagnose?

De eerste fase van het contact noemen we 'intake', dan onderzoeken we samen met u wat er precies aan de hand is en welke hulp nuttig kan zijn. Een intake bestaat bijna altijd uit twee delen namelijk een deel 'ziekte-diagnostiek' waarvoor de SO verantwoordelijk is. De ziektediagnose zegt bijvoorbeeld dat er sprake is van geheugenproblemen en waardoor dat komt. Na het eerste contact met de casemanager hebt u daarom ook altijd een ontmoeting met de SO.

Het tweede deel is 'zorg-diagnostiek' en wordt door de casemanager uitgevoerd. Tegen welke problemen loopt u in het dagelijks leven aan? Hoe verliep uw leven tot dan? Wat is voor u van belang, waar liggen uw wensen en behoeften?

Soms is aanvullend onderzoek nodig, bijvoorbeeld een psychologisch of psychiatrisch onderzoek. Dan duurt de fase van onderzoek wat langer.

## 5. Hoe hoor ik de uitslag van het onderzoek?

Zodra de intake is afgerond wordt er een afspraak met u en uw familie gepland waarin de uitslag met u besproken wordt. De casemanager en de SO zijn beide bij dit uitslaggesprek aanwezig en zullen zo goed mogelijk bespreken wat er aan de hand is en samen met u de mogelijkheden voor hulp en ondersteuning bespreken.

## 6. Wie stelt het behandelplan op en welke stem heb ik daarin?

Het resultaat daarvan wordt vastgelegd in een behandelplan met de vraag of u daarmee akkoord bent. U krijgt het ter ondertekening aangeboden. Mocht u niet willen tekenen omdat u de reikwijdte ervan niet helemaal begrijpt dan mag uw vertegenwoordiger in uw plaats tekenen. U krijgt ook een afschrift van dit behandelplan.

## 7. Wie is mijn aanspreekpunt in de loop van de behandeling en heb ik daarin een keuze?

De casemanager blijft gedurende de behandeling bij Geriant uw vaste aanspreekpunt, de SO blijft verantwoordelijk. U hoeft dus na de intake niet te wennen aan nieuwe gezichten. Bovendien wachten we doorgaans niet met het bieden van zorg tot na de intake. We kijken direct samen met u en uw familie wat u eventueel nodig heeft. Mocht het niet klikken tussen u en de casemanager dan horen we dat graag. Dan gaan we met u in gesprek om een oplossing te zoeken. Ook vervanging door een andere casemanager kan dan een oplossing zijn.

## 8. Hoe kan ik een beroep op mijn casemanager doen?

Bij het allereerste gesprek met de casemanager ontvangt u een kaartje met daarop de werkdagen en -tijden en telefoonnummer van de casemanager. Dan weet u precies hoe deze te bereiken is. Mocht de casemanager voor langere tijd afwezig zijn dan wordt er voor vervanging gezorgd. U kunt het secretariaat bellen en vragen naar de vervanger.

## 9. Kan ik ervan uitgaan dat - als het nodig is - anderen worden ingeschakeld en mag ik daarover meebeslissen?

Ja, daar kunt u van uitgaan en daar mag u zeker over meebeslissen. Wanneer de casemanager en SO er samen met u niet uitkomen dan zal er bijvoorbeeld een psycholoog, een neuroloog, een geriater of een psychiater worden ingeschakeld. Maar ook kan de casemanager thuiszorg voor u inschakelen maar dat zal altijd in overleg met u en/of uw familie gebeuren.

## 10. Als er over mij wordt gesproken met derden, of informatie wordt opgevraagd, mag dat dan zonder mijn toestemming?

Nee, dat mag niet zonder uw toestemming. Daarom leggen we aan het begin van het contact ook schriftelijk met u vast met wie we informatie uitwisselen.

## 11. Wie schrijft mij eventueel medicijnen voor en wie controleert daarop?

De SO schrijft u soms medicijnen voor maar altijd in samenspraak met uw huisarts. Want uw huisarts weet welke andere medicijnen u gebruikt en daarom is afstemming belangrijk. Het effect en de bijwerkingen van medicijnen worden door de SO die ze heeft voorgeschreven in de gaten gehouden. U kunt altijd aan de casemanager uw vragen over de medicijnen stellen want de casemanager zal dat dan met de SO van Geriant en de huisarts bespreken.

## 12. Wie houdt bij of de behandeling het gewenste effect sorteert?

Vanzelfsprekend is er gelegenheid om dat tussendoor te bespreken, maar minimaal eenmaal per jaar vindt er een zogenaamde evaluatie van uw behandeling plaats. De casemanager zal dat altijd met u voorbespreken. Er wordt dan bijvoorbeeld gekeken of u zich voldoende geholpen weet, of het in de hulp 'meer of minder' moet, of het 'klikt' in het contact en of u nog wensen heeft. Waar nodig zal het behandelplan na de evaluatie worden bijgesteld en zal dit weer aan u worden voorgelegd voor instemming.

## 13. Word ik betrokken bij het besluit dat de behandeling afgesloten kan worden? En wat als de hulp van Geriant ophoudt, maar er is toch nog hulp nodig is?

Mocht uit het onderzoek blijken dat er geen sprake is van geheugenproblemen dan stopt in de regel het contact met Geriant. Maar de meeste behandelingen bij Geriant stoppen pas wanneer de cliënten in een verpleeghuis zijn opgenomen of zijn overleden. Dus behandelingen worden zeer zelden halverwege stopgezet. De zorgverlening is feitelijk niet klaar wanneer u in een verpleeghuis wordt opgenomen maar wordt dan overgenomen door de hulpverleners in het verpleeghuis. We proberen de overgang dan zo goed mogelijk te begeleiden.

Mocht uw vertegenwoordiger (partner, familie, etc.) toch nog behoefte hebben aan gesprekken dan is dat voor korte tijd nog mogelijk.

## 14. Hoe weet ik of de bij Geriant werkende professionals voldoende deskundig zijn?

Alle professionals die bij Geriant werken hebben een vakopleiding gevolgd en moeten een diploma hebben willen ze bij ons komen werken. Ook na de opleiding zijn ze verplicht om bij- en nascholing te volgen. De leidinggevendenden zien

erop toe dat elke professional dat ook doet. Mocht u twijfelen aan de deskundigheid van een professional dan mag u altijd naar diploma's vragen. Of u kunt het aan de leidinggevende van de professional vragen.

## 15. Waar kan ik terecht als ik ontevreden ben, of zelfs een klacht heb, over mijn behandeling / behandelaar?

Daar zijn verschillende mogelijkheden voor. U kunt altijd 'laagdrempelig' terecht bij de klachtenfunctionaris van Geriant. Die zal u uitnodigen voor een gesprek om van u te horen waar de schoen wringt. Ook kunt dan terecht bij de leidinggevende van de behandelaar. Tenslotte is altijd de mogelijkheid om een 'officiële' klacht in te dienen.

## 16. Hoe gaat Geriant om met mijn recht op privacy? Wie kan er, behalve ikzelf en de behandelaar, nog meer in mijn dossier kijken?

Geriant houdt zich aan de wettelijke regels die hiervoor bestaan. Het komt erop neer dat u aan het begin van de behandeling toestemming geeft voor de hulpverleners en instanties met wie we uw gegevens mogen uitwisselen. Binnen Geriant mogen alleen de bij uw behandeling betrokken hulpverleners uit hetzelfde team uw dossier inzien.

We hopen dat door deze informatie voor u helder is geworden wat een intake en behandeling bij Geriant voor u zullen inhouden en welke rol uzelf, uw vertegenwoordiger(s) en de hulpverleners van Geriant daarbij spelen. Maar mocht u toch nog vragen hebben, schroom dan niet die ons te stellen.

Er is ook een uitgebreidere en 'officiële' versie van deze afspraken, geschreven voor onze hulpverleners. Ook deze versie is voor u beschikbaar.

## Adressen

### **Geriant Kop van Noord-Holland**

tel. 0223 648 100

info1@geriant.nl

### **Geriant Noord-Kennemerland Noord**

tel. 072 527 03 90

info2@geriant.nl

### **Geriant Noord-Kennemerland Zuid**

tel. 072 514 66 66

info5@geriant.nl

### **Geriant West-Friesland**

tel. 0229 741 741

info4@geriant.nl

### **Geriant kliniek**

tel. 072 527 22 65

info3@geriant.nl