

WERKWIJZE CENTRUM BUITENGEWOON

Graag willen we alle cliënten informeren over de werkwijze van Centrum Buitengewoon.

➤ **Geen contracten per 2023**

Vanwege diverse redenen hebben we in 2023 geen contracten afgesloten met zorgverzekeraars. Dit betekent dat ook in 2023 je de zorg bij ons alleen 100% vergoed krijgt als je een restitutiepolis hebt. Meer informatie over tarieven en vergoedingen vind je op onze website onder praktische informatie.

➤ **Rooster dagbehandeling**

Het rooster van de dagbehandeling is als volgt:

Ochtendsessies: 9.00 – 10.15 en 10.30 – 11.45u

Middagsessies 13.00 – 14.15 en 14.30 tot 15.45u.

Je wordt op die tijden opgehaald in de groepsruimte/woonkamer, door de behandelaar waarbij je staat ingepland.

➤ **Rol van de regiebehandelaar**

Je regiebehandelaar (RB) speelt een belangrijke rol in je behandeling: dit is degene die samen met jou de regie voert over jouw zorgproces. Ook is je regiebehandelaar aanspreekpunt op de momenten dat er iets bijgestuurd moet worden. Dit begint direct bij de start van je behandeling: je stelt dan samen met je RB een behandelplan op, en noteert de belangrijkste informatie over jouw behandeling in je 'rode draad'. Dat is een document waarin staat aan welke doelen en traumabeelden je werkt, en via welke werkwijze. De rode draad beweegt gedurende je traject steeds mee met jouw proces: elke evaluatie wordt deze bijgesteld.

➤ **Evaluaties**

Zo ongeveer elke 6 weken vindt een evaluatie plaats met je RB. Bij elke evaluatie onderzoeken we samen met jou waar je staat in je proces en of het passend is om de behandeling te verlengen, en zo ja op welke manier. Je stelt dan nieuwe doelen op voor de komende 6 weken, en legt deze vast in je rode draad samen met de werkwijze die daar het beste bij aansluit. Na de evaluatie plannen we vaak een MDO met al je behandelaren, waarin we de highlights uit je evaluatie bespreken en we het 'hoe' met het hele team nog verder kunnen aanscherpen. Zo kunnen alle behandelaren optimaal doeltreffend met je aan de slag. Heb je hier vragen over? Richt je dan tot je RB.

➤ **Evaluaties worden niet van tevoren doorgegeven**

De evaluaties zullen zoals hierboven benoemd ongeveer elke zes weken plaatsvinden. Het kan gebeuren dat het wat eerder of later is: dat hangt af van de mogelijkheden in de planning, maar ook van het verloop van je proces. We kiezen er bewust voor om de evaluatie niet van tevoren kenbaar te maken, dit heeft meerdere redenen. Vanwege wijzigingen in de planning kan het altijd zijn dat de evaluatie

verplaatst moet worden, en die flexibiliteit is zowel voor de planning als voor de continuïteit van jouw proces heel belangrijk. Evaluaties hoef je niet voor te bereiden: we nodigen je juist uit om waar je tegenaan loopt in je proces direct kenbaar te maken bij de behandelaren, en niet op te sparen tot je evaluatie. Zij nemen dan je punten zo nodig mee naar ons dagelijkse MDO waarin de RB aanwezig is. Als het nodig is plannen we dan eerder een evaluatie, of anderszins een gesprek met je RB. Het is zonde als je een paar weken minder optimaal profiteert van de behandeling, omdat je ergens mee zit en dit pas bij je evaluatie aangeeft.

Mochten er zwaarwegende redenen zijn waarom het belangrijk voor je is om wél van tevoren te weten wanneer je een evaluatie hebt, dan kan je dit met je RB bespreken.

➤ **Vragenlijsten**

Voorafgaand aan elke evaluatie ontvangen jullie de vragenlijsten via de portal. Ons verzoek is om deze vragenlijsten in te vullen voor je eerstvolgende behandeldag. Zo kunnen de lijsten besproken worden tijdens de evaluatie. We doen ons uiterste best om de lijsten enkele dagen van tevoren te sturen, maar dat lukt helaas niet altijd. Het kan dan ook voorkomen dat ze pas kort van tevoren gestuurd worden.

➤ **Contact met de organisatie**

Niet-spoedzaken cliënten en derden:

- **info@centrumbuitengewoon.nl**: praktische zaken rondom aanmelding, intake en communicatie met derden
- **behandeling@centrumbuitengewoon.nl**: praktische zaken rondom **lopende** behandeling
- **planning@centrumbuitengewoon.nl**: **niet-urgente** planningszaken
- **portal berichten**: **privacygevoelige** communicatie tussen cliënten en behandelaren

Spoedzaken (crisis, last minute afmelding, fout in de planning):

- Binnen kantooruren: bellen op **038 - 785 4302**
- Buiten kantooruren óf bij geen gehoor telefonisch: whatsapp op **038 - 785 4302**

➤ **Afmelding op tijd**

Afwezigheid door vakantie of anderszins: om de inzet van de behandelaren zo goed mogelijk te benutten is het belangrijk dat we op tijd weten wanneer je afwezig bent. De werkwijze is dat je je afmelding die op tijd is, doorgeeft aan de planning op: **planning@centrumbuitengewoon.nl**.

Op tijd betekent: zo vroeg mogelijk, maar in ieder geval minimaal 2 werkdagen van tevoren.

➤ **Afmelding spoed**

Afmelden binnen die 2 werkdagen is bedoeld voor situaties die je niet van tevoren kan voorzien én die dusdanig ernstig zijn dat het onverhoopt echt niet lukt (ook niet via beeldbellen) om behandeling te volgen. Het is belangrijk hier zorgvuldig mee om

te gaan, ook vanwege de continuïteit van je behandeling.

Moet je je onverhoopt toch afmelden binnen die 2 werkdagen, dan is dat voor jouzelf en je behandelproces en voor de organisatie een vervelende situatie.

Overdag vragen we je dan te bellen met het algemene nummer: **038 - 785 4302.**

Gebeurt dit buiten kantoortijd of krijg je binnen kantoortijd geen gehoor dan verloopt dit via whatsapp op hetzelfde nummer. Afmeldingen via andere kanalen (bijvoorbeeld doorgegeven aan behandelaren) zijn daarom **niet geldig**.

We noteren bij spoed afmeldingen alleen de afmelding en de reden, en zetten de meest dringende acties uit. We gaan op dat moment niet in gesprek over de situatie, en of dit wel of niet onder acute overmacht valt. Je maakt deze keuze op dat moment zelf. De melding gaat naar je regiebehandelaar, en deze maakt samen met het secretariaat de inschatting of de situatie wat ons betreft ook geldt als **zowel een ernstige als een acute overmachtssituatie** waarvoor last minute afmelden gegrond is. Als de conclusie is dat dit niet het geval is, dan kan het zijn dat je een no show factuur ontvangt of door je regiebehandelaar voor een gesprek wordt uitgenodigd.

➤ **Afwezigheid behandelaar**

Het is helaas vaak niet haalbaar om een vervanger te regelen voor een behandelaar die afwezig is. Bij ziekte of afwezigheid van een behandelaar zullen we daarom in de meeste gevallen één of meerdere sessies moeten laten vervallen. We zullen dit zo spoedig mogelijk met je communiceren, en nodigen mensen altijd uit om eventuele vrije tijd tussen de sessies door zinvol te gebruiken. Als je het fijn vindt kunnen we daar ook in meedenken, bijvoorbeeld door een rustig plekje te helpen zoeken of mee te denken over zinvolle invulling. Er staat bijvoorbeeld een verzameling relevante werkboeken in de groepsruimte die hiervoor gebruikt mogen worden.

➤ **De portal**

Iedereen heeft bij de aanmelding inloggegevens voor de clientportal ontvangen. Deze gebruik je voor:

- Het inzien van sessieverslagen: vanwege verplichtingen vanuit de NZa staan deze standaard op zichtbaar. We kunnen dit niet voor jou op onzichtbaar zetten. Het staat je vrij om de sessieverslagen niet te lezen als je dit lastig vindt.
- Het invullen van vragenlijsten om je klachtenniveau te monitoren: graag invullen voor je eerstvolgende behandelag. Je ontvangt hiervoor een link.
- Inhoudelijke communicatie met behandelaren (via portal berichten).
- Inzien van geplande sessies.

Planning voor dagbehandeling wordt vaak relatief laat gemaakt, en kan last minute ook nog wijzigen. Plannen van dagbehandeling is heel complex, en daarom hebben we flexibiliteit nodig om tot het laatste moment nog te kunnen schuiven. We vragen je dat in het achterhoofd te houden, mocht je van tevoren je planning in de portal willen bekijken.

➤ **Wensen ten aanzien van je behandeling**

Deze kan je enkel bespreekbaar maken met je regiebehandelaar en niet bij de planning neerleggen. De regiebehandelaar bepaalt met jou samen de inhoudelijke keuzes over jouw proces, en welke behandelaars daarbij betrokken worden.

➤ **Geplande versus ongeplande zorg binnen dagbehandeling**

Binnen dagbehandeling is een belangrijk uitgangspunt is dat we geplande zorg bieden, en heel terughoudend zijn met het bieden van extra (ongeplande) contactmomenten buiten de sessies om. Vraagstukken rondom behandeling kan je daarom tijdens je sessies inbrengen. Gebruik de portal alleen om afstemming te zoeken met je regiebehandelaar, of om incidenteel met behandelaars te communiceren over huiswerk, wanneer je dit zo hebt afgesproken.

Buiten je sessies om actief bezig zijn met je behandeling is heel nuttig en wenselijk, en willen we graag stimuleren. Veel tussentijds contact zoeken met je behandelaars is echter in de meeste gevallen niet bevorderlijk voor je proces, en past niet in de planning van de behandelaars waardoor berichten regelmatig onbeantwoord blijven.

➤ **Reguliere behandeling**

Bovenstaande geldt vooral voor dagbehandeling, en is meestal anders binnen reguliere trajecten. Ook voor dagbehandeling kan in sommige gevallen ongeplande zorg via portal berichten juist wel passend zijn. Bespreek dit met je regiebehandelaar, dan kan je de afspraken hierover opnemen in je behandelplan.

➤ **Crisis**

Is er sprake van een crisis binnen kantoortijden dan vragen we je te bellen op het algemene nummer. Krijg je telefonisch geen gehoor, laat dan een berichtje achter via onze whatsapp op hetzelfde nummer. We zullen je vraag dan met voorrang oppakken. Is er sprake van een crisis buiten kantoortijden? Dan adviseren wij je om contact op te nemen met de huisartsenpost of crisisdienst, of eventueel andere afspraken van je signaleringsplan te volgen. Wij bieden in principe alleen geplande zorg, en zijn niet bereikbaar buiten kantoortijden.

Vragen over de werkwijze mogen naar info@centrumbuitengewoon.nl (screeningsfase) of behandeling@centrumbuitengewoon.nl (behandelfase).

Wij wensen je veel succes met je behandeling en hopen dat deze je veel op gaat leveren.

Met vriendelijke groet,

Team Buitengewoon