

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
<b>Voortraject .....</b>	<b>2</b>
<b>Wat kan ik bij de aanmelding verwachten?.....</b>	<b>3</b>
<b>Wat kan ik bij de intake verwachten? .....</b>	<b>4</b>
<b>Behandeling .....</b>	<b>6</b>
<b>Afsluiting en nazorg .....</b>	<b>7</b>
Overige informatie .....	9
Samen beslissen .....	9
Samenwerking .....	9
Wachttijden .....	9
Familie & Naasten .....	9
Kwaliteit .....	10
Privacy .....	10
Klachten & Complimenten .....	10
Leveringsvoorwaarden .....	10

## 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 NPI de juiste plek is voor mij?**

Het NPI heeft een website ([www.npisppecialist.nl](http://www.npisppecialist.nl)) met veel informatie over onder andere al onze behandelingen.

Ook kunt u kijken op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Hier leest u welke ervaringen mensen hebben met Het NPI en met andere zorgaanbieders.

Het NPI ontwikkelt/heeft een keuzehulp app die u helpt bij de beoordeling of het NPI een geschikte behandeling heeft voor uw problematiek.

### **Wordt een behandeling bij het NPI vergoed?**

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

Als u een buitenlandse verzekering heeft, adviseren wij u om bij uw verzekeringsmaatschappij navraag te doen in hoeverre kosten van een behandeling bij het NPI vergoed worden.

### **Ik twijfel nog...**

Twijfelt u of u zich moet aanmelden voor een intake of niet en wilt u hier graag eens met een van onze behandelaren over praten? Of vindt u de drempel naar behandeling nog te groot, maar weet u dat u hulp nodig heeft? Neem dan contact op met het telefonisch spreekuur, bereikbaar op woensdag van 13.00 tot 14.00 uur op nummer 020-590 4700.

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

U kunt zich alleen via uw huisarts aanmelden (eventueel aangevuld met een verwijsbrief van uw huidige behandelaar). Uw huisarts meldt u aan bij de Centrale Aanmeldafdeling van Arkin.

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

Als de verwijsbrief binnen is, screenen wij om te bepalen of een intake passend is voor uw problematiek. Als dit het geval is, nemen wij telefonisch contact met u op om afspraak te maken voor de intakegesprekken. Blijkt uit de screening dat een behandeling bij het NPI niet passend is voor uw problematiek, dan stemmen wij met uw verwijzer onderling af of u door ons of door uw verwijzer hierover wordt geïnformeerd. U krijgt dan ook een advies over een passend vervolg.

### **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?](#)

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

In het telefonische gesprek plannen wij samen met u een afspraken voor de intake. De intake bestaat in de regel uit 2 gesprekken en een adviesgesprek. U krijgt de keuze of u naar onze locatie in Amsterdam Oost (Domselaerstraat 128) of naar Amsterdam Noord (Buikslotermeerplein 422) wilt komen.

De afspraken worden per brief of per mail bevestigd. In dit bericht vragen wij u ook om de volgende papieren mee te nemen:

- Kopie van een geldig legitimatiebewijs (paspoort of rijbewijs)
- Burger Service Nummer (sofinummer)
- Kopie van uw zorgverzekeringspasje

Het NPI heeft voor iedere cliënt een eigen digitale omgeving MijnNPI. Tijdens het telefoongesprek controleren wij uw e-mail adres zodat wij u een inlog kunnen sturen.

Via uw e-mailadres sturen wij u ook vragenlijsten toe om goed zicht te krijgen op uw klachten en problematiek. Wij verzoeken u deze vragenlijsten voor het eerste bezoek in te vullen.

Wij streven ernaar dat de intake binnen 4 weken zal plaatsvinden. De actuele wachttijden vindt u op onze website.

### **Wie is mijn contactpersoon?**

Tot aan het eerste intakegesprek is uw verwijzer nog uw contactpersoon. In de meeste gevallen is dat uw huisarts. Vanaf het eerste intakegesprek is de intaker uw contactpersoon tot aan het moment dat uw behandeling start.

### [Wat kan ik bij de intake verwachten?](#)

#### **Wat gebeurt er tijdens de intake?**

De intake bestaat uit twee gesprekken en een adviesgesprek. Tussen de eerste twee afspraken zit ongeveer een week. Het doel van de intakegesprekken is om uw klachten in kaart te brengen en samen te bepalen wat de meest geschikte behandeling is. De gesprekken zijn met een psycholoog. In sommige gevallen is het intakegesprek met een arts die in opleiding tot psychiater is. In dat geval heeft u aansluitend een gesprek met de psychiater.

#### **Tips**

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

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

De intaker haalt u op uit de wachtkamer, stelt zich voor en voert het intakegesprek met u.

#### **Welke vragen kan ik verwachten tijdens de intakegesprekken?**

In het intakegesprek worden vragen gesteld om vast te stellen voor welke klachten u hulp zoekt. We proberen een algemeen beeld van uw leven te krijgen en vragen naar psychische en lichamelijke klachten en hoe deze met elkaar in verband staan. De intaker bespreekt de eerder ingevulde vragenlijsten met u. Verder komen eerdere of andere behandelingen ter sprake. Als u kinderen heeft, zal de psycholoog vragen of zij misschien ook hulp nodig hebben.

Na het eerste intake gesprek krijgt u nog een vragenlijst toegestuurd die gericht is op persoonlijkheidsproblemen. Op de antwoorden die u invult wordt tijdens het tweede gesprek dieper ingegaan.

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

Ja, u mag zeker iemand meenemen. Het NPI vindt de betrokkenheid van partners, familieleden 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 eerste intakegesprek duurt een uur. Het tweede gesprek duurt anderhalf uur. U heeft beide gesprekken met dezelfde intaker.

### **Wat kan ik bij het adviesgesprek verwachten?**

Na de twee intakegesprekken maakt de intaker een afspraak met u om u te adviseren over het vervolg. In sommige gevallen overlegt de intaker zijn advies met een klinisch psycholoog of met een psychiater.

De intaker bespreekt met u de verschillende mogelijkheden voor behandeling. Dit kan bij het NPI zijn, maar ook elders. U kunt zelf mee beslissen over welke geïndiceerde behandeling het best bij u past. Als dit bij het NPI is, wordt een voorlopig behandelplan gemaakt en komt u op de wachtlijst voor deze behandeling. U kunt meer informatie over de verschillende behandelingen bij Het NPI vinden op [www.npisppecialist.nl](http://www.npisppecialist.nl).

De intaker vertelt u met welke wachttijd u rekening moet houden. De actuele wachttijden staan ook op de website van het NPI.

### **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 om zijn mening te vragen over het behandelvoorstel. Als het NPI toch niet de juiste plek is voor u, dan kijken wij samen met u naar een passend alternatief. We bespreken dan met u en uw huisarts wat de mogelijkheden zijn voor een behandeling buiten het NPI.

### **Hoe lang duurt het voor de behandeling begint?**

De intaker vertelt u met welke wachttijd u rekening moet houden. De actuele wachttijden staan ook op de website van het NPI.

Zolang u wacht op behandeling kunt u de intaker benaderen als u vragen heeft of als het niet goed met u gaat.

### **Moet ik zelf mijn huisarts informeren over mijn behandeling bij Het NPI?**

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

## Behandeling

### **Hoe gaat de behandeling beginnen?**

U wordt door degene bij wie u in behandeling komt gebeld om een eerste afspraak te maken.

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

In de eerste fase van uw behandeling krijgt u meer informatie over de inhoud van uw behandeling. Het voorlopige behandelplan wordt in deze fase definitief gemaakt.

### **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. Wie dat is staat ook in uw behandelplan. De behandeling en dus ook het behandelplan, wordt in overleg met u samengesteld.

Gedurende de behandeling evalueert de behandelaar het behandelplan met u en stelt dit zo nodig bij.

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

Ja, u kan iemand meenemen. Het NPI vindt de betrokkenheid van partners, familieleden en vrienden bij de behandeling belangrijk. Zij kunnen u steunen tijdens en na uw behandeling. Het is zinvol dit in overleg met uw behandelaar te doen.

### **Wie is mijn contactpersoon?**

In veel gevallen is uw behandelaar ook uw contactpersoon. Als dat niet zo is, krijgt u dat bij eerste behandelafspraken te horen.

Als meerdere behandelaren betrokken zijn bij uw behandeling, krijgt u te horen wie uw contactpersoon is.

### **Hoe lang duurt mijn behandeling?**

Van veel behandelingen is vooraf bekend hoe lang de behandeling duurt. U vindt deze informatie op de website van Het NPI. Het kan voorkomen dat hier van wordt afgeweken. Dit is altijd in overleg met u.

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

Tijdens de behandeling vragen we u regelmatig of u vindt dat de behandeling helpt. We gebruiken daarvoor onder andere 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. Voor algemene informatie van een partner of andere mensen uit uw omgeving die u steunen, kan contact opgenomen worden met de familieconsulent van het NPI. Voor eventuele specifieke vragen over uw behandeling kan in overleg met u de behandelaar benaderd worden. Wij geven natuurlijk alleen maar informatie indien u daar toestemming voor heeft gegeven.

### **Ik ga naar een kliniek. Wie houdt mijn behandelaar op de hoogte?**

Als u bij Het NPI behandeld wordt en vervolgens wordt opgenomen in een kliniek, dan houdt uw vaste behandelaar waar mogelijk contact met u tijdens uw opname.

Daarnaast informeren de behandelaren uit de kliniek uw vaste behandelaar.

### **Wist u**

- *dat u op de website van het NPI folders kunt downloaden met uitgebreide informatie van alle behandelingen die het NPI biedt?*

## [Afsluiting en nazorg](#)

### **Wanneer wordt de behandeling afgesloten?**

Bij veel behandelingen staat vast hoe lang de behandeling duurt. Het kan voorkomen dat uw behandeling eerder wordt beëindigd als u en uw behandelaar vinden dat uw doel is bereikt.

Het NPI heeft ook een aantal langer durende behandelingen. De maximale behandelduur is 3 jaar. Uw behandelaar evalueert in ieder geval jaarlijks met u hoe het gaat. In dit gesprek komt aan de orde of de behandeling kan worden beëindigd of moet worden gecontinueerd.

### **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 u 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. Als dat nog nodig is, geven wij de huisarts advies over hoe hij u verder nog kan helpen.

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

Wij streven naar een goede samenwerking met de huisarts. Zonder uw toestemming sturen wij geen inhoudelijke informatie op. Het is wel belangrijk dat uw huisarts op de hoogte is van eventuele medicatie die u van het NPI krijgt voorgeschreven.

### **Wat kan ik doen als ik opnieuw hulp van Het NPI nodig heb?**

Nadat uw dossier is afgesloten, verloopt het contact weer via uw huisarts. Hij kan u opnieuw verwijzen naar het NPI.



## 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. Hij is uw eerste aanspreekpunt.

Hij 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 naaste krijgen dat altijd te horen.

Bij het NPI is de GZ-psycholoog, een psychotherapeut, klinisch psycholoog of psychiater de regiebehandelaar tijdens de intakefase.

Vaak krijgt u bij de start van uw behandeling een andere regiebehandelaar. Dit is een GZ-psycholoog, een psychotherapeut, een klinisch psycholoog of een psychiater. In principe heeft u dan tijdens uw verdere behandeling dezelfde regiebehandelaar.

Bent u niet tevreden over uw 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 geïndiceerde behandeling het beste past bij uw vraag.

---

### **Samenwerking**

Het NPI 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 zoals InGeest of vrijevestigde behandelaren.

---

### **Wachttijden**

Er zijn landelijke afspraken over hoe om te gaan met wachttijden en wachtlijsten. Voor de meest actuele wachttijden kunt u kijken op de website van het NPI.

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

---

### **Familie & Naasten**

Het is altijd mogelijk dat u iemand meeneemt naar het intakegesprek. Als u tijdens een behandelafpraak iemand wil meenemen, bespreek dit dan met uw behandelaar. 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 persoonlijkheidsprobleem 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 NPI biedt verschillende vormen van hulp voor naasten.

---

### 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 aan ons geven via [info@npsai.nl](mailto:info@npsai.nl).

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](http://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 & Complimenten

Als u een klacht of een compliment heeft, dan horen we dat graag van u! 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 NPI 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.

---