

“IEDER MENS IS BESTEMD OM
VRIJ TE ZIJN”



verslavings
VRIJ LEVEN

INFORMATIE
VOOR
CLIËNTEN

WELKOM BIJ TERWILLE

BEDANKT VOOR JE AANMELDING BIJ TERWILLE. GOED DAT JE DEZE STAP HEBT GEZET. OM ERVOOR TE ZORGEN DAT JE WEEET WAAR JE AAN TOE BENT, INFORMEREN WE JE IN DEZE FOLDER GRAAG OVER EEN AANTAL PRAKTISCHE ZAKEN.



CHRISTELIJKE IDENTITEIT

Het hulpaanbod van Terwille staat open voor iedereen die te maken heeft met verslaving of prostitutie. Wij werken vanuit een christelijke identiteit, met normen en waarden die daarbij passen. Daar mag je onze medewerkers altijd vragen over stellen. Wij geloven dat God ieder mens met een reden heeft gemaakt. Daarom vinden we ieder leven waardevol en geven we niemand op. Ook werken we vanuit gelijkwaardigheid: elk mens is even belangrijk. Bij Terwille krijg je zoveel mogelijk zelf de regie over je behandeling. Wij kijken graag samen met jou hoe jij verandering kunt brengen in je situatie.

“WIJ GELOVEN DAT

IEDER MENS UNIEK IS.

DAAROM BIEDEN WE

ZORG DIE AANSLUIT

BIJ JOUW SITUATIE”



DE ZORGRROUTE

Terwille heeft verschillende mogelijkheden om je te helpen. Samen met jou kijken we welk traject het beste bij jouw hulpvraag aansluit. Wij geloven dat ieder mens uniek is, daarom bieden we zorg die aansluit bij jouw situatie.

Aan de hand van jouw persoonlijke hulpvraag en wensen, stel je samen met een behandelaar van Terwille een persoonlijk plan op. Op onze website krijg je een indruk van verschillende zorgtrajecten van Terwille.

HET ZORGPLAN

Als jij je aanmeldt bij Terwille krijg je eerst via de mail een aantal vragenlijsten toegestuurd die gaan over jouw persoonlijke hulpvraag. Nadat deze zijn

ingevuld word je uitgenodigd voor een eerste gesprek. We overleggen ook graag met je huisarts, familie en hulpverleners waar je eerder in behandeling bent geweest. Dit doen we alleen na jouw schriftelijke toestemming. Op basis hiervan volgt er bij Terwille een overleg met verschillende professionals over jouw situatie.

Hier komt een advies uit dat aan jou wordt voorgelegd. Als je het hiermee eens bent, stelt je hulpverlener samen met jou een zorgplan op. Dit plan werkt altijd toe naar een vrij leven waarin je eigen keuzes maakt. Ook leg je er in vast hoe je je problemen kunt aanpakken. Het is een persoonlijk plan van aanpak waarbij we uitgaan van jouw situatie en wensen.

Omdat het zorgplan ook een wettelijk verplicht document is, moeten de volgende onderdelen er altijd in:

- Persoonsgegevens
- Diagnose van je problemen, gebaseerd op jouw inbreng, medisch en/of psychologisch onderzoek en informatie uit vorige behandelingen
- Behandel- en/of begeleidingsdoelen
- De verschillende manieren om deze doelen te bereiken
- De geldigheidsduur van het plan
- Evaluatiemomenten en -criteria.

WAT VERWACHTEN WE VAN JOU?

Jouw bijdrage is nodig. Als je bijvoorbeeld voorziet dat het moeilijk wordt om de afspraken vol te houden, is het belangrijk dat je dit vertelt aan je hulpverlener. We vinden het prettig als je actief meedenkt over wat jij nodig

hebt. Het gaat om jouw leven en jouw herstel. Je behandeling of begeleiding wordt in gang gezet nadat jij het plan schriftelijk hebt goedgekeurd en ondertekend. Als het nodig is, kun je het samen met je hulpverlener ook tussentijds aanpassen.

WAT BIEDEN WE?

Je mag van de hulpverleners van Terwille verwachten dat zij zich voor de volle honderd procent inzetten. We houden van korte lijnen en werken graag vanuit creativiteit. Een goede afstemming met andere zorgverleners, familieleden en andere, positieve mensen uit je omgeving vinden we belangrijk. Ook proberen we duidelijk te zijn: daarom vertellen we graag hoe een advies voor een bepaalde behandeling is ontstaan. Als iets niet helder is, mag je altijd om extra uitleg vragen.



GEZAMENLIJKE AFSPRAKEN

Om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen, maken wij graag vooraf een aantal afspraken:

- Jij en je hulpverlener informeren elkaar zo goed mogelijk vooraf en tijdens de behandeling of begeleiding.
- Wanneer je verhinderd bent voor een gesprek meld je jezelf tijdig telefonisch af.
- Als je meer dan 15 minuten te laat bent voor een gesprek is het verstandig om een nieuwe afspraak te plannen.
- Agressie en geweld zijn niet toegestaan. Geweld kan voor ons reden zijn om de behandeling te beëindigen.

VERGOEDING

De hulp van Terwille wordt vergoed door je zorgverzekeraar of vanuit de WMO of justitie. Dit is afhankelijk van het traject dat je volgt. Bij sommige behandelingen moet je rekening houden met het wettelijk verplicht eigen risico of een eigen bijdrage. Je kunt hier bij het intakegesprek informatie over opvragen zodat je niet voor verrassingen komt te staan.

“ALS IETS NIET

HELDER IS, MAG JE

ALTIJD OM EXTRA

UITLEG VRAGEN.”



BEËINDIGING VAN DE HULP

In de meeste gevallen eindigt de zorg wanneer het gewenste resultaat bereikt is. Toch kan het voorkomen dat je de behandeling vroegtijdig wilt beëindigen. Dit kan op elk gewenst moment. Ook Terwille kan de behandeling stopzetten, bijvoorbeeld bij het niet nakomen van afspraken of om andere dringende redenen. Natuurlijk kan het ook zo zijn dat jouw klachten niet of onvoldoende verbeteren. Wij zullen de behandeling altijd in overleg met je beëindigen en samen met jou zoeken naar alternatieven.

PRIVACY

Naast jezelf mogen alleen de betrokken behandelaar(s) en begeleiders jouw dossier inzien. Alleen als jij schriftelijk toestemming geeft, mogen anderen het dossier lezen. Ook behandelgesprekken mogen alleen worden bijgewoond door de medewerkers die direct bij je behandeling betrokken zijn tenzij dit anders met elkaar wordt afgesproken.

We houden je huisarts op de hoogte van je behandeling. Mocht je daar bezwaar tegen hebben, dan kun je dit aangeven bij het eerste gesprek. Aan anderen verstrekken wij geen inlichtingen, tenzij je daarvoor schriftelijk toestemming hebt gegeven.

Dit recht is wettelijk vastgelegd.

Op elke locatie van Terwille kun je een exemplaar van het privacyreglement opvragen.

Meer informatie over dossierrechten en -plichten vind je op www.terwille.nl



CLIËNTENRAAD

Als cliënt kun je jouw stem binnen Terwille laten horen via de cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit (ex-)cliënten van Terwille. Zij adviseren de directie van Terwille over alles wat met de hulpverlening en het beleid van Terwille te maken heeft. De directie is verplicht beleidsvoorstellen aan de cliëntenraad voor te leggen. Je kunt contact opnemen met de cliëntenraad via het mailadres clienraad@terwille.nl

KLACHTEN

Soms gaan er dingen anders dan je zou willen, of maakt iemand een fout. Je hebt het recht om een klacht in te dienen over beslissingen en gedrag van medewerkers. Spreek je behandelaar of begeleider gerust op dingen aan. Wij willen graag van jouw suggesties leren.

Komen jullie er samen niet uit? Op onze website vind je een Klachtenreglement waarin je kunt lezen hoe je je klacht officieel kunt dienen. Op elke locatie van Terwille kun je een exemplaar van dit Klachtenreglement opvragen.

PATIËNT-VERTROUWENS-PERSOON

Vind je het lastig om je klacht te verwoorden, heb je bemiddeling nodig of wil je uitleg over regels en procedures? Neem dan contact op met een onafhankelijke patiënt-vertrouwenspersoon (PVP).

Je kunt er van uitgaan dat een PVP te vertrouwen is, jou serieus neemt en jouw privacy respecteert. Neem contact op met de helpdesk van Stichting PVP via www.pvp.nl.

“WIJ WILLEN

GRAAG VAN JOUW

SUGGESTIES

LEREN.”





CONTACT

Voor meer informatie kun je terecht op
www.terwille.nl

De hulpverleners van Terwille zijn op werkdagen
bereikbaar tijdens kantooruren, via hun
mobiele nummers of via het secretariaat
050-3116226

De telefonische hulpdienst en chat zijn bereikbaar
op werkdagen van 09.00-12.00 en van
19.00-22.00 uur via
050-3130700
of www.terwille.nl (chat)

Neem bij crisis of spoed altijd eerst contact
op met je eigen huisarts.



POSTADRES

Terwille
Postbus 1497
9701 BL Groningen

VESTIGINGEN

Kijk voor de
bezoekadressen
van Terwille op
[www.terwille.nl/contact/
vestigingen/](http://www.terwille.nl/contact/vestigingen/)

