

Afspraken hulpverlening (18+)

De hulpverlening door de Opvoedpoli heeft te maken met een aantal wetten en regels. Daarnaast zijn er interne afspraken. Uitgangspunt is open en inzichtelijk omgaan met cliënten en collega's. In dat verband gelden bepaalde voorwaarden bij de hulpverlening. Deze voorwaarden zijn hieronder samengevat. Voor de start van de hulp krijg je deze voorwaarden mee. Je kunt ze ook vinden via <https://www.opvoedpoli.nl/voorwaarden-levering-hulpverlening/>. Voor vragen kun je altijd bij de hulpverleners terecht.

De in deze voorwaarden genoemde reglementen zijn te vinden op onze website via www.opvoedpoli.nl. Ook kun je de betreffende reglementen altijd opvragen bij jouw hulpverlener.

Informatie voor de start

Om de gewenste zorg en de financiering daarvan te kunnen organiseren hebben wij voor de start van de hulp de volgende documenten nodig:

- Een verwijfsbrief van de (huis)arts, jeugd-/sociaal-/wijkteam, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis
- Bewijs van je zorgverzekering

Het werkplan is een flexibel contract

Samen met jou en andere betrokkenen maken wij een werkplan. We gaan hierbij uit van de vraag die je hebt gesteld. Als we overeenstemming hebben over wat de vraag is en welke doelen we hebben, stellen we samen het werkplan vast. Het is belangrijk dat we ons daarna allemaal houden aan de afspraken. Na aanvang van de hulp is het belangrijk om vragen, (nieuwe) problemen of oplossingen te delen. Op die manier kunnen we samen werken aan verbetering en de bij jou meest passende hulpverlening.

Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers

Wij leggen gegevens van cliënten, ouders en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening vast in een intern elektronisch dossier. Wij gaan vertrouwelijk om met gegevens zoals vastgelegd in ons Privacyreglement en de wet- en regelgeving (WGBO, Wbp, Wet BIG). Dit betekent dat wij gegevens mogen uitwisselen met onze eigen medewerkers voor zover dat absoluut noodzakelijk is voor het hulpproces. Aan andere, al dan niet betrokken (hulpverlenende) instanties of scholen wordt geen informatie verstrekt, tenzij daarvoor toestemming is verleend.

Ingeval van acute onveiligheid of een calamiteit zijn wij gerechtigd voorbij te gaan aan overleg of het vooraf vragen om toestemming. Uiteraard worden cliënten, ouders en andere betrokkenen daarover wel geïnformeerd.

Daarnaast worden de volgende organisaties geïnformeerd:

- De verwijzer: over de datum van aanvang en beëindiging van de hulp.
- De zorgverzekeraar in verband met de financiering
- Wij kunnen een signaal afgeven bij de Landelijke Verwijsindex, bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af stemmen. De Verwijsindex wordt beheerd door de gemeenten.
- In geval van een calamiteit maken wij melding bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en/of de gemeente.

Na indiening van een schriftelijk verzoek om inzage heb je recht op inzage in je eigen dossier. Meer informatie hierover vind je in ons Privacyreglement.

De hulpverlening is gebaseerd op onderling vertrouwen. Alleen dan kan immers het door alle betrokkenen beoogde positieve doel worden bereikt. Het maken van opnamen is daarom alleen toegestaan met toestemming van de hulpverlener.

Veiligheid voorop

Het belang van jeugdigen heeft voor ons prioriteit. Wij signaleren problemen in de omstandigheden van de jongeren en spannen ons in om daarin te adviseren en deze problemen samen met de direct betrokkenen aan te pakken.

Bij een vermoeden van mishandeling of verwaarlozing bespreken wij onze zorgen als dat mogelijk is allereerst met de jongeren en anderen bij hen betrokkenen en daarnaast in een speciaal daarvoor bedoeld Veiligheidsoverleg met ons multidisciplinair team. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met onze ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, kunnen wij een melding doen bij Veilig Thuis. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachtenreglement en Reglement Gc GGZ, die terug te vinden zijn op de website.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken samen met cliënten en met respect voor hun culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Gekeken vanuit veiligheid en respect zullen wij niet in gesprek gaan wanneer de jongere, ouders of betrokkenen onder invloed zijn van alcohol en/of harddrugs en/of wanneer één van hen een wapen draagt, of wij hier een sterk vermoeden van hebben.

Als je niet tevreden bent over de hulp of een hulpverlener kun je dit het beste bespreken met je hulpverlener zelf. Ook kun je terecht bij een vertrouwenspersoon voor cliënten. De contactgegevens kun je vinden op onze website. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan is het mogelijk een klacht in te dienen. Wij verwijzen hiervoor naar ons Klachtenreglement, dat op de website te vinden is.

Klachtenregeling

Overall waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Als je een klacht hebt, kun je je allereerst wenden tot jouw eigen contactpersoon, je coach/behandelaar. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker of je komt er samen niet uit, dan kun je je ook direct wenden tot de leidinggevende. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt of wanneer je het voorgaande traject niet wilt volgen, kun je je direct wenden tot de klachtenfunctionaris van de Opvoedpoli (klachten@ihub.nu) of een officiële klacht indienen bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

Bereikbaarheid bij crisis

Bij acute crisis bel je 112. Wij zijn bij crisis voor cliënten en direct betrokkenen bij het gezin, bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je insprekt op onze voicemail bellen wij binnen 8 uur terug. In de regel neemt je eigen coach contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

Financiële verplichtingen

Soms betalen onze cliënten zelf voor de zorg. In de meeste situaties is financiering echter geregeld via bijvoorbeeld de zorgverzekering of gemeente. Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie rond financiële zaken. Je kunt op elk moment stoppen met de dienstverlening, de kosten stoppen dan direct. Van onze kant kunnen wij stoppen met de ondersteuning als cliënten zich niet houden aan de (financiële) verplichtingen en afspraken. Afspraken hierover maken we in de Overeenkomst hulpverlening.

Onderzoek

Wetenschappelijk onderzoek is belangrijk om goede hulp te kunnen blijven bieden. Veel van wat we weten over behandeling en diagnostiek, weten we mede dankzij wetenschappelijk onderzoek. Dit betekent dat wij onszelf steeds moeten blijven ontwikkelen; meewerken aan wetenschappelijk onderzoek is dan noodzakelijk om goede zorg te kunnen bieden. Ben je cliënt bij ons, dan betekent dit dat jouw gegevens kunnen worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Wanneer De Opvoedpoli meewerkt aan een (wetenschappelijk) onderzoek, dan vragen we je vooraf toestemming om enkele van jouw gegevens daarvoor te gebruiken. Uiteraard worden de gegevens dan eerst geheel geanonimiseerd, het is voor de onderzoekers niet te achterhalen dat het om jou gaat. Je privacy wordt door ons te allen tijde gewaarborgd.

Jouw mening telt

De Opvoedpoli werkt voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en wil daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten en hebben daarnaast een cliëntenplatform dat met ons meedenkt en -werkt rond de ontwikkeling en verbetering van de Opvoedpoli. Je kunt het cliëntenplatform via onze website benaderen. Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!