

# **Algemene Voorwaarden Psychologisch centrum PSY-Care 2020**

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CLIËNTEN**

Onze organisatie heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie en advies, te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. U krijgt deze Algemene Voorwaarden op schrift mee bij de start. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar.

### **Informatie voor de start**

Wij hebben een aantal zaken nodig: Uw toestemming voor het opvragen en geven van informatie, uw akkoord op onze Algemene Voorwaarden. We leggen de afspraken vast in de 'overeenkomst zorg'.

### **Het Behandelplan is een flexibel contract**

Samen met cliënten en andere betrokkenen maken wij een plan. Als we het eens zijn over wat de vraag is en welke doelen we hebben, stellen we ons plan samen vast. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken. Als u vindt dat het anders moet, horen we het graag. Als wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien dan hoort u het van ons. Zo werken we samen aan verbetering.

### **Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers**

Wij leggen gegevens vast van cliënten en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening. Onze organisatie houdt zich aan de zaken zoals deze zijn vastgelegd in de wet- en regelgeving. Hierin staat onder meer dat wij vertrouwelijk omgaan met gegevens. Als u met ons in zee gaat geeft u ons toestemming gegevens te registreren in het interne elektronisch dossier. Medewerkers wisselen waar nodig informatie onderling uit.

Wij melden ons bij de 'Verwijsindex' als er sprake is van een complexe situatie waar meer problemen tegelijk spelen en/of er veiligheidsrisico's zijn. Vermelding bij deze landelijke index is verplicht en bevat alleen informatie over contactpersonen, geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af stemmen. De index wordt beheerd door de gemeenten.

Het digitale dossier wordt, conform de wetgeving, 15 jaar bewaard. Een uitzondering vormen eventuele ruwe testgegevens. Deze worden na 5 jaar vernietigd. U hebt recht op inzage in het dossier van uw kind. We vragen u schriftelijk een verzoek in te dienen voor dossierinzage. Bij particuliere dienstverlening kunt u uiteraard zelf beslissen over de dossierinformatie.

Overleg met derden vindt alleen plaats met toestemming van de cliënt. Er kan gerapporteerd worden naar de huisarts of naar de verwijzer met toestemming van de cliënt en/of ouder/verzorger..

### **Vastleggen van de behandel tijd**

Behandeling vindt plaats binnen arrangementen. Binnen een arrangement wordt directe gesprekstijd en indirecte tijd gecombineerd.

De duur van de directe gesprekstijd is 60 minuten per gesprek, tenzij anders overeengekomen. E-mail contact of telefonische consulten ten behoeve van de behandeling kunnen eveneens in het arrangement worden verrekend indien deze therapeutische waarde hebben.

Dit geldt tevens voor indirecte tijd, zoals tijd voor rapportage en overleg met derden.

Indien de cliënt te laat komt gaat dit af van de gereserveerde gesprekstijd.

De therapeut dient de tijd van de gesprekken op de afgesproken tijd te laten beginnen.

## **Klachtenregeling**

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen.

Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als u een klacht hebt, kunt u zich allereerst wenden tot uw eigen contactpersoon (regiehouder). Als u er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker kunnen cliënten zich ook direct wenden tot de leidinggevende.

Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer u voorgaand traject niet wilt volgen kunt u, zich direct schriftelijk wenden tot de externe Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachten regelement.

## **Vertrouwenspersoon**

Als u een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij uw contactpersoon of diens leidinggevende, dan kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als u daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met de cliënt het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties.

De cliënt kan op elk gewenst moment de therapie of het therapie gesprek beëindigen, ook zonder opgave van redenen. Gemaakte afspraken dienen wel conform de hierboven genoemde afspraken te worden afgezegd en betaald.

De therapeut houdt een (elektronisch) dossier bij van de behandeling. Er is recht op inzage. Daarvoor dient een afspraak gemaakt te worden. Het bespreken van de inhoud van het dossier met de therapeut wordt als een consult in rekening gebracht.

Cliënten kunnen (i.o.m. de behandelaar) kopieën uit hun dossier laten maken; voor de kopieën worden kosten in rekening gebracht.

Inzage in het dossier door derden is alleen mogelijk met (schriftelijke) toestemming van de cliënt.

Het dossier wordt volgens wettelijke eisen vijftien jaar bewaard.

## **Samenwerken vanuit respect**

Wij werken met open vizier samen met ouders en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten.

Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van cliënten en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn, melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om cliënten en collega's te beschermen.

De therapeut heeft het recht de therapie te beëindigen, maar is verplicht de cliënt en (indien van toepassing) de verwijzer, hiervan op de hoogte te stellen met de beweegredenen voor de beëindiging.

## **Bereikbaarheid bij crisis**

Tijdens kantooruren is PSY-Care bereikbaar indien er sprake is van een crisissituatie op tel.no 043-6011671 (kies optie 3 in geval er sprake is van een crisis).

Tussen 8.30 uur en 13.00 uur is PSY-Care bereikbaar voor advies.

Bij een crisissituatie buiten kantooruren belt u: 043-6045777.

Is er geen sprake van acuut gevaar neem dan buiten kantooruren contact op met uw huisarts of de huisartsenpost.

## **Kwaliteitsstatuut**

Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze WTZi-erkende zorginstelling kunt u vinden op onze website, of op papier opvraagbaar op onze vestiging.

## **Uw mening telt**

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en zorg en willen daarom graag weten wat u vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen van onze cliënten en hebben daarnaast een cliëntenplatform dat met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Contact met het cliëntenplatform of meedoen? Meldt u bij: [secretariaat@psy-care.nl](mailto:secretariaat@psy-care.nl)

De cliënt behoudt te allen tijde het recht op 'second opinion'.



Broekhem 11  
6301HD, Valkenburg

AGB-code 22-220917

mail: [post@psy-care.nl](mailto:post@psy-care.nl)  
website: [www.psy-care.nl](http://www.psy-care.nl)  
Tel. 043-6011671

BTW: NL856530918B01  
KvK. 66393205

**Bevestiging ontvangst Algemene voorwaarden PSY-Care.**

Valkenburg: .....-.....-..... (dd-maand-jaar)

.....

Naam ouder 1

.....

Naam ouder 2

.....

Handtekening ouder 1

.....

Handtekening ouder 2

.....

Naam kind 12 jaar en ouder

.....

Handtekening kind 12 jaar en ouder