



## ALGEMENE VOORWAARDEN – PSY-Care (18-)

PSY-Care heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie, te maken met wet- en regelgeving binnen het sociaal domein. Daarnaast zijn er binnen PSY-Care afspraken gemaakt met betrekking tot onze werkwijze. Beiden zijn verwerkt in de **Algemene Voorwaarden** die de cliënt voor de start van de hulpverlening van ons ontvangt.

De algemene voorwaarden worden met de gezag dragende ouders/verzorgers bij cliënten onder de 12 jaar aangegaan. Cliënten van 12 tot 18 jaar moeten zelf ook instemmen met de algemene voorwaarden en de inzet van hulpverlening. Voor cliënten vanaf 16 jaar is er geen akkoord van de ouders/verzorgers nodig voor de inzet van de hulpverlening (wel wenselijk).

### Informatie voor de start

---

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

- Een beschikking van de gemeente of van het Initiatief Jeugdhulp Zuid-Limburg. Of een verwijfsbrief van de (huis)arts, gemeentelijke toegang, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis.
- Een bevestiging van de gezag dragende ouders/verzorgers en de client vanaf 12 jaar dat de algemene voorwaarden zijn ontvangen, gelezen en akkoord zijn.

### Aanbod van Zorg

---

Samen met de cliënt en in afstemming met direct betrokkenen stellen wij volgens de professionele standaard het behandelplan in de vorm van een 'gezinsplan' op waarbij de hulpvraag van de cliënt leidend is. Na akkoord van het (voorlopige) behandelplan zal PSY-Care de zorg opstarten.

Indien de cliënt of de betrokken (regie)behandelaar afwijking van het behandelplan noodzakelijk acht vindt onderling overleg plaats. Het behandelplan bevat in ieder geval:

- De doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt met in achtneming van de eventuele beschikking van de gemeente.
- De wijze waarop de betrokken (regie)behandelaar en de cliënt de gestelde doelen proberen te bereiken.
- Wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen betrokkenen.
- De frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het behandelplan met de cliënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval naast afstemming met de client, afstemming met de gemeente plaatsvindt.

### Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers

---

Wij leggen gegevens van cliënten en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening vast in een intern elektronisch dossier. Het dossier bevat naast het behandelplan en de in de wet en regelgeving geregelde documenten het volgende:

- In overleg met de cliënt welke betrokkenen bij de zorgverlening worden betrokken of over de zorgverlening mogen worden geïnformeerd en de wijze waarop dit gebeurt en desgewenst welke betrokkenen juist niet.
- De voortgang (inclusief rapportages, uitslagen, etc.) van de zorgverlening.
- Incidenten en calamiteiten voor zover deze gevolgen hebben voor de zorgverlening of de gezondheidstoestand van de client. Wij gaan vertrouwelijk om met gegevens en houden ons hierbij aan de huidige wet- en regelgeving. Dit betekent dat PSY-Care gegevens mag uitwisselen met onze eigen medewerkers voor zover dit de hulpverlening ten goede komt. Aan andere, al dan niet betrokken, (hulpverlenende) instanties of scholen wordt geen informatie verstrekt, tenzij daarvoor door de client toestemming is verleend.

De client heeft te allen tijde recht op inzage in zijn/haar dossier. De aanvraag voor inzage dient schriftelijk aangevraagd te worden waarna de gevraagde inzage in afstemming met PSY-Care binnen vier weken plaatsvindt.

Daarnaast worden de volgende organisaties geïnformeerd:

- De gemeente: Voor zover noodzakelijk voor de financiering (NAW-gegevens)
- De verwijzer en/of huisarts: Over de datum van aanvang en beëindiging van hulp.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ): In geval een calamiteit wordt er een melding gemaakt bij IGJ.

In geval van acute onveiligheid of een calamiteit is PSY-Care verplicht voorbij te gaan aan overleg of het vooraf vragen om toestemming. Hierover wordt de client ten alle tijden over geïnformeerd.

## **Financiering**

---

Financiering van de zorg vindt plaats volgens het landelijke 'arrangementsysteem' zoals vastgesteld in de jeugdwet (2015). De afstemming van het type arrangement vindt plaats tussen PSY-Care en de (woon)gemeente in afstemming met de client. Bij akkoord over het arrangement kan de zorg worden opgestart en wordt het volledige traject binnen het arrangement vergoed. Wanneer het arrangement van de cliënt afloopt na zijn/haar achttiende verjaardag en zorg is nog nodig dan kan PSY-Care binnen de zorgverzekeringswet of verlengde jeugdwet de hulpverlening voortzetten. De overgang van jeugdwet naar zorgverzekeringswet en de bijbehorende uitzonderingen worden tijdig met de client tijdens het hulpverleningstraject besproken.

## **Veiligheid**

---

PSY-Care stelt het belang en de veiligheid van de client voorop. Bij een vermoeden van huiselijk geweld, verwaarlozing en/of mishandeling bespreken wij onze zorgen als dat mogelijk is allereerst met de client en in ons multidisciplinair team. In ernstige situaties waarbij de situatie acuut gevaarlijk is of wanneer er na ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt is, kunnen wij een melding doen bij Veilig Thuis.

## **Bereikbaarheid bij crisis**

---

Bij acute crisis belt de client ten allen tijde 112 of de Crisishulp Jeugd Zuid-Limburg (043-6045777). Wanneer er sprake is van een crisis binnen kantooruren is bij voorkeur de betrokken (regie)behandelaar beschikbaar voor overleg, afstemming en ondersteuning.

## **Kwaliteit van Zorg**

---

Bij PSY-Care proberen wij zo goed mogelijke zorg te bieden en om deze reden vinden wij het bewaken van onze kwaliteit belangrijk. Een van de manieren om de kwaliteit van zorg te bewaken is door het vastleggen van de aard en ernst van de klachten met vragenlijsten. Door dit op een systematische manier met behulp van vragenlijsten te doen kunnen wij het effect van uw behandeling beoordelen (ROM; Routine Outcome Monitoring). De resultaten bieden tevens ondersteuning van de hulpverlening en worden samen met u besproken. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit van onze zorg hoog houden.

## **No Show beleid**

---

Onder een No Show (letterlijk: niet verschijnen) verstaan we dat de client niet verschijnt op de afspraak met de behandelaar en dat de client zich niet tijdig heeft afgemeld. Als de client weet dat hij/zij niet op een afspraak kan komen, meldt hij/zij zich minimaal 24 uur voor de afspraak af bij PSY-Care. Meldt de client zich echter korter dan 24 uur van tevoren af, dan beschouwen we dit als een No Show. Verschijnt de client door (onvoorziene) omstandigheden zonder afmelding niet op zijn/haar afspraak, dan probeert de betrokken behandelaar contact met de cliënt op te nemen om te informeren naar de reden dat hij/zij niet is gekomen. Binnen een behandeltraject wordt er bij de derde No Show een nota van €50,- verstuurd.

## **Klachtenregeling en Vertrouwenspersoon**

---

Bij klachten en/of ontevredenheid over de behandeling kan de cliënt zich in eerste instantie richten tot de betrokken (regie)behandelaar. Mocht de client er samen met de betrokken (regie)behandelaar niet uitkomen dan kan er een gesprek met de bestuurder plaatsvinden. Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kan de client zich direct wenden tot de klachtenfunctionaris verbonden aan PSY-Care. Hoe dit werkt staat beschreven in ons **Klachtenreglement** welke op te vragen is bij de administratie van PSY-Care.

Als u vragen heeft over uw rechten en plichten als client en/of er is sprake van een vertrouwensbreuk met PSY-Care en u komt hier samen niet uit, dan kan de client zich wenden tot onze vertrouwenspersoon. De

vertrouwenspersoon is een externe partner waar u terecht kunt met u hulpvraag. De vertrouwenspersoon informeert en adviseert u in deze situaties zo goed mogelijk. De gegevens van onze vertrouwenspersoon kunt u opvragen bij de administratie van PSY-Care.

### **Tevredenheid van Zorg**

---

PSY-Care werkt voortdurend aan de verbetering van onze zorg en dienstverlening. We vinden het belangrijk om onze werkwijze te toetsen om zo nodig te verbeteren. Daarom meten wij periodiek en na afronding met tevredenheidsvragenlijsten de ervaringen en tevredenheid van onze cliënt. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om opmerkingen, ideeën en/of tevredenheid aan te geven in onze ideeënbus in de wachtruimte.

### **Kwaliteitsstatuut**

---

Per 1 januari 2017 zijn alle aanbieders van Geestelijke Gezondheidszorg verplicht een kwaliteitsstatuut openbaar te maken. Het is kwaliteitsstatuut is een professionele standaard die beschrijft hoe PSY-Care de zorg voor cliënten heeft georganiseerd, op een zodanige manier dat de autonomie en regie van de cliënt zoveel mogelijk wordt gestimuleerd en de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg inzichtelijk en toetsbaar zijn.

Het door de Nederlands Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van PSY-Care kunt u vinden op onze website. Deze is ook op papier opvraagbaar op onze vestiging.

Door ondertekening gaan we gezamenlijk akkoord met de afspraken die hierboven genoemd zijn.

Naam cliënt(e): .....

Geboortedatum: .....

Datumondertekening: .....

Plaats: .....

Handtekening cliënt (12 jaar en ouder): .....

Naam ouder 1: ..... Handtekening: .....

Naam ouder 2: ..... Handtekening: .....

Naam evt. andere gezagsdrager: ..... Handtekening: .....

Namens PSY-Care: ..... Handtekening: .....