

INLEIDING

De Praktische GGZ heeft als een door het ministerie van VWS erkende basis generalistische en specialistische tweedelijns GGZ-instelling te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Tevens hanteren wij intern een aantal werkafspraken.

De zorgverleners van De Praktische GGZ spreken deze zaken met cliënten door bij de start van de zorg en overhandigen aan hen het voorliggende document "Algemene Voorwaarden voor cliënten van De Praktische GGZ".

De onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar en zijn ook op de website van De Praktische GGZ te vinden.

Onder cliënten wordt verstaan cliënten van 4-50 jaar en in het geval van minderjarige cliënten ook hun ouder(s) of verzorger(s).

INFORMATIE OVER DE START VAN DE ZORG

Om goede zorg te kunnen leveren aan de cliënt heeft De Praktische GGZ bij de start van de zorg een aantal zaken nodig van de cliënt. Aan de cliënt wordt toestemming gevraagd om informatie te verstrekken aan derden en om door derden informatie aan De Praktische GGZ te laten verstrekken. De cliënt zal worden gevraagd om diens akkoord te geven op deze Algemene Voorwaarden voor cliënten van De Praktische GGZ. Tevens zal de cliënt verzocht worden om (indien van toepassing) een verwijfsbrief van de (huis)arts te overhandigen of een indicatiebesluit van BJJ of het CIZ.

Tot slot wordt ter controle een kopie gemaakt van het legitimatiebewijs van de cliënt en worden de gegevens van de zorgverzekering van de cliënt geregistreerd.

HET BEHANDELPLAN

Samen met cliënten en andere betrokkenen stelt de zorgverlener van De Praktische GGZ een behandelplan op, waarin de hulpvraag van de cliënt, de kernproblematiek van de cliënt en het voorgestelde zorgaanbod en de bijbehorende onderzoeks- en/of behandeldoelen staan vermeld.

Indien alle partijen akkoord zijn, wordt het behandelplan vastgesteld. Dit behandelplan vormt tevens een werkcontract waarin vermeldt staat met welke reden, met welk doel, op welke manier en voor welke tijdsduur er een werkrelatie aangegaan wordt.

Het behandelplan dient als uitgangspunt en de zorgverleners van De Praktische

GGZ zullen bewaken dat de met elkaar gemaakte werkafspraken nagekomen worden. Indien een cliënt van mening is dat het behandelplan onvolledig is en/of dat het anders moet, horen wij dit graag. Als wij het idee hebben dat het behandelplan bijgesteld dient te worden op basis van nieuwe inzichten, laten wij dit zo spoedig mogelijk weten aan de cliënt.

DOSSIERVORMING, GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

De Praktische GGZ legt gegevens vast van cliënten, ouders (in het geval van minderjarige cliënten) en anderen die betrokken zijn bij de zorgverlening aan de cliënt. De Praktische GGZ houdt zich aan de zaken zoals deze zijn vastgelegd in de wet- en regelgeving wat betreft dossiervorming, geheimhouding en privacy. Hierin staat onder meer dat vertrouwelijk omgegaan dient te worden met de gegevens van de cliënt.

Bij het aangaan van een werkrelatie met De Praktische GGZ geeft de cliënt toestemming tot het registreren van gegevens van de cliënt in het interne elektronisch dossier van De Praktische GGZ. Het digitale dossier wordt conform de Nederlandse wetgeving 15 jaar bewaard vanaf het moment dat de cliënt de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Een uitzondering vormen de ruwe testgegevens. Deze worden op papier bewaard en na vijf jaar vernietigd. De cliënt heeft te allen tijde recht op inzage en afschrift van het eigen dossier.

Tevens vraagt De Praktische GGZ aan de cliënt toestemming om informatie op te vragen bij, en te verstrekken aan, artsen en andere bij de behandeling van de cliënt betrokkenen (bijvoorbeeld de school, de werkgever of een hulpverlenende organisatie die bij het netwerk van de cliënt betrokken is).

Voordat er informatie wordt opgevraagd of verstrekt aan derden, wordt dit door de zorgverleners van De Praktische GGZ toegelicht aan de cliënt. De verwijzer en de huisarts worden geïnformeerd over de start en de afsluiting van het zorgtraject. Zorgverleners van De Praktische GGZ wisselen waar nodig onderling informatie met elkaar uit ten behoeve van de zorgverlening aan de cliënt.

Tot slot vraagt De Praktische GGZ in het geval van minderjarige cliënten toestemming om de cliënt aan te melden bij de landelijke Verwijsindex indien sprake is van een complexe situatie waar meer

problemen tegelijk spelen en waarbij (mogelijk) meerdere hulpverleners betrokken zijn.

Deze verwijsindex bevat uitsluitend informatie over contactpersonen en geen inhoudelijke informatie met betrekking tot de invulling van de zorgverlening aan de cliënt. De verwijsindex heeft als doel om verschillende hulpinstanties in staat te stellen de zorg goed op elkaar af te stemmen. De verwijsindex wordt beheerd door de gemeenten.

KLACHTENREGELING

De zorgverleners van De Praktische GGZ streven ernaar om goede zorg te leveren. Mocht een cliënt of betrokkene ontevreden zijn over de zorgverlening of een klacht hebben over één of meer personen die werkzaam zijn bij De Praktische GGZ, dan kan hierover een klacht worden ingediend. Onze klachtenregeling is bedoeld om cliënten en betrokkenen serieus te nemen in hun klacht en om de kwaliteit van onze zorgverlening aan de cliënt te verbeteren.

De Praktische GGZ geeft er de voorkeur aan dat de cliënt die een klacht heeft tegen één of meer personeelsleden van De Praktische GGZ deze klacht in eerste instantie bespreekt met de persoon of personen in kwestie en/of diens directe leidinggevende.

Ook kan de cliënt zich schriftelijk wenden tot de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. Naar deze uitspraak zal De Praktische GGZ vervolgens handelen.

Wanneer de klacht een BIG-geregistreeerde hulpverlener betreft, kan de cliënt zich ook richten tot het Tuchtcollege. De werkwijze bij klachten is geregeld in de klachtenprocedure van De Praktische GGZ.

VERTROUWENSPERSOON

Indien de cliënt een vertrouwelijke vraag of probleem heeft waarmee hij/zij niet terecht kan of wil bij diens behandelaar (die tevens contactpersoon en zorgcoördinator is vanuit De Praktische GGZ), dan kan de cliënt een beroep doen op de vertrouwenspersoon die verbonden is aan De Praktische GGZ.

Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk, heeft geen werkrelatie met De Praktische GGZ en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen informatie naar buiten als de cliënt hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

De vertrouwenspersoon bespreekt samen met de cliënt het probleem en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de ver-

trouwenspersoon bemiddelen in conflict-situaties. Cliënten kunnen bij de manager bedrijfsvoering van De Praktische GGZ een verzoek neerleggen om teruggebeld te worden door de vertrouwenspersoon.

MELDCODE HUISELJK GEWELD EN KINDERMISHANDELING

De Praktische GGZ streeft er ernaar dat kinderen van ouders die in zorg zijn of kinderen die zelf in zorg zijn bij De Praktische GGZ zich optimaal kunnen ontwikkelen. De ouders (en soms een voogdij-medewerker) zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor de veiligheid van de kinderen die onder hun zorg staan. De Praktische GGZ neemt medeverantwoordelijkheid voor het signaleren en aanpakken van problemen van huiselijk geweld en in de opvoedsituatie. Wij nemen het welzijn en de veiligheid van het kind altijd als uitgangspunt. Als de veiligheid van een kind niet langer gegarandeerd kan worden, als wij vermoeden dat een kind mishandeld of verwaarloosd wordt of als de rechten van een kind bedreigd worden, zullen wij hiernaar handelen.

De zorgverleners van De Praktische GGZ bespreken hun zorgen indien mogelijk allereerst met de ouders en eventuele andere betrokkenen. Hierbij volgen wij de richtlijnen zoals die zijn vastgelegd in de landelijke meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In onze procedure Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is de werkwijze van De Praktische GGZ vastgelegd en nader omschreven. Samen maken wij een plan om de veiligheid voor de kinderen op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties waarbij sprake is van acuut gevaar of waarbij de zorgverleners van De Praktische GGZ menen dat ondersteuning tot onvoldoende verbetering zal leiden, zal er een melding aan het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) gedaan worden. Als een zorgverlener van De Praktische GGZ zich ernstige zorgen maakt over het welzijn en de ontwikkeling van een kind en een melding overweegt, zal deze zorgverlener hiertoe pas overgaan na intercollegiaal overleg met een ervaren zorgverlener binnen De Praktische GGZ en na de zorgsignalen te hebben besproken met de ouders en indien geïndiceerd met de jongere in kwestie.

Ook wanneer er door De Praktische GGZ een melding bij het AMK wordt gedaan,

blijven wij naast de cliënt staan en trekken wij ons niet terug. Wij houden contact met de jongere en diens ouders vanuit de overtuiging dat de veiligheid van kinderen zowel voor de ouders als voor De Praktische GGZ voorop staat. Wij beoordelen dergelijke situaties altijd eerst vanuit het belang van het kind. Hierover zijn wij transparant naar alle betrokkenen.

WAARDEN EN NORMEN

De zorgverleners van De Praktische GGZ respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van al haar cliënten. Binnen de werkrelatie met de cliënt stellen wij ons gelijkwaardig op en sluiten wij aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Dit verwachten wij andersom ook van onze cliënten. Bij De Praktische GGZ accepteren wij geen discriminatie, bedreiging en geweld. In het geval van huiselijk geweld, kindermishandeling en kinderverwaarlozing grijpen wij in. De veiligheid van onze cliënten, medewerkers en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn, doen wij hiervan melding. Indien nodig doen wij aangifte bij de politie om onze cliënten, medewerkers en collega's te beschermen.

FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

De Praktische GGZ is een particuliere instelling. Soms wordt de zorg direct door de cliënt zelf betaald. In de meeste situaties loopt de financiering via de zorgverzekering. Bij de start van de zorg ontvangt de cliënt de voor hem/haar relevante informatie rondom de financiële zaken. Door de cliënt kan de zorgrelatie op elk moment worden beëindigd. De kosten stoppen dan ook direct. Vanuit De Praktische GGZ kan de zorgrelatie worden stopgezet zodra de cliënt zich niet houdt aan de (financiële) verplichtingen en afspraken.

Tot slot geldt bij De Praktische GGZ dat er kosten in rekening gebracht zullen worden, indien de cliënt afwezig is en dit niet tijdig (meer dan 24 uur van tevoren) heeft gemeld bij De Praktische GGZ. Deze kosten zijn voor eigen rekening van de cliënt en kunnen niet worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. De kosten voor het afwezig zijn zonder afmelding bedragen € 85,- per afspraak/behandelcontact.

CRISISBELEID

Er is 24 uur per dag en zeven dagen per week telefonisch een behandelaar van

De Praktische GGZ bereikbaar voor cliënten bij spoedgevallen en acute crisis-situaties. De behandelaar blijft de cliënt bijstaan totdat de crisis is verholpen. Er wordt niet overgedragen. De werkwijze bij spoedgevallen en acute crisissituaties is vastgelegd en nader omschreven in de crisisprocedure van De Praktische GGZ.

Zowel bij spoedgevallen en acute crisis-situaties tijdens kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 09.00 - 17.00 uur) als bij spoedgevallen en acute crisissituaties buiten kantooruuren (zaterdag, zondag en maandag t/m zaterdag van 17.00 - 09.00 uur) kunnen cliënten telefonisch contact opnemen met de behandelaar van De Praktische GGZ die op dat moment calamiteitendienst heeft. Bij minder acute zaken kunnen cliënten tijdens kantoortijden contact opnemen met De Praktische GGZ om een extra afspraak (op korte termijn) in te plannen bij hun behandelaar (die tevens contactpersoon en zorgcoördinator is vanuit De Praktische GGZ). Cliënten kunnen deze afspraak per mail of telefonisch met hun behandelaar maken of zij kunnen contact opnemen met het algemene telefoonnummer of het algemene emailadres van De Praktische GGZ.

CLIËNTTEVREDENHEID

De Praktische GGZ werkt voortdurend aan de verbetering van de zorgverlening aan cliënten. Wij willen daarom graag weten wat de cliënt vindt van onze werkwijze en van de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen en de tevredenheid van onze cliënten. Daarnaast heeft De Praktische GGZ een cliëntenraad die meedenkt en meewerkt rond de ontwikkeling en verbetering van De Praktische GGZ. Als u als cliënt wilt deelnemen aan de cliëntenraad, laat dit ons dan weten via het algemene emailadres.

Oostwaarts 5^E
2711 BA Zoetermeer
T 085 2735857
E info@depraktischeggz.nl
W www.depraktischeggz.nl
BIJ SPOED 06 55710618 (24/7)
(alleen voor cliënten)

**DE PRAKTIISCHE GGZ**
DIRECT • DICHTBIJ • DOELTREFFEND