ALGEMENE VOORWAARDEN

NPG Jeugdwerk heeft te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Deze regels kun je terugvinden op onze website. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. In deze Algemene Voorwaarden vind je hiervan een samenvatting.

Informatie bij het starten met de hulp.

Voordat we kunnen starten met de hulp, hebben we een aantal zaken van je nodig:

. een akkoord op onze Algemene Voorwaarden,

. toestemming voor het opvragen en geven van informatie aan jouw huisarts en betrokken instanties en afspraken over de financiering van je zorg. We leggen deze afspraken vast in de 'Overeenkomst Zorg'. Tijdens de eerste afspraak vragen we je deze overeenkomst te tekenen.

Samenwerken vanuit wederzijds respect

Wij werken samen met cliënten en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, gewoontes, religie, geaardheid, gender, 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 jou.

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.

Zorgplan en registratie

NPG Jeugdwerk gebruikt het elektronisch Cliënten dossier (ECD). Je hebt altijd recht op toegang tot je eigen dossier. Je ontvangt hier bij de start uitleg over hoe wij zo transparant mogelijk rapporteren in het dossier.

Met de hulpverlener maak je afspraken over de samenwerking. Samen met jou en andere betrokkenen maken wij een plan tijdens een intakegesprek. Als we het eens zijn, stellen we dit plan samen vast. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken. Mocht je het plan toch willen aanpassen dan horen we het graag. Als wij andere hulpvragen ervaren dan hoor je het van ons. Zo werken wij met elkaar blijvend aan verbetering.

We nemen bij de start, tijdens en/of aan het einde van de zorg één of meerdere evaluatiegesprekken af. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van jouw mogelijkheden en problemen. Daarnaast stellen financiers (bijvoorbeeld verzekeraars, gemeenten) soms bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht. De uitkomsten worden, geanonimiseerd, gebruikt voor effectonderzoek en de onderlinge vergelijking van zorgaanbieders.

Voor hulp voor cliënten tot 23 jaar melden we onze betrokkenheid in de 'Verwijsindex risicojongeren' (VIR) zoals wettelijk is vastgesteld. De index bevat alleen informatie over contactpersonen en geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af te stemmen.

Informatie-uitwisseling en AVG

NPG jeugdwerk legt gegevens vast van cliënten en andere betrokkenen in ons digitaal beveiligd dossier (ECD). In ons Privacyreglement is informatie beschikbaar, waaronder een beschrijving van jouw rechten met betrekking tot onze verwerking van persoonsgegevens, er wordt hierin ook aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de actuele wet- en regelgeving. Dit betekent dat wij vertrouwelijk omgaan met je gegevens.

Collega's die bij ons werken wisselen waar nodig informatie onderling uit. Afspraken over de privacy, dossier en uitwisseling van persoonsgegevens leggen we vast in de overeenkomst zorg. Hoofdregel bij het delen van inhoudelijke dossierinformatie is, dat dit niet zonder jouw toestemming gebeurt en dat we de gedeelde informatie beperken tot wat nodig is.

Noodsituaties

Op basis van wettelijke voorschriften of in noodsituaties kunnen wij van deze regel afwijken. Voor een declaratie bij een gemeente of een zorgverzekeraar is vereist dat we algemene persoonsgegevens (naam, geboortedatum, geslacht, BSN) moeten aanleveren. In sommige gevallen kan het voorkomen dat we gegevens over je gezondheid moeten aanleveren zoals je polis of declaratiegegevens. Voor declaraties bij je zorgverzekeraar zijn we verplicht een diagnose gebonden declaratiecode mee te sturen. Wanneer je niet wilt dat deze gegevens op de declaratie worden vermeld dien je een extra privacyverklaring te ondertekenen. Deze privacyverklaring betekent overigens niet dat de zorgverzekeraar de gedeclareerde prestatie niet kan herleiden naar een diagnose. Wil je helemaal geen persoonsgegevens of andere voor een declaratie noodzakelijk gegevens delen met financiers? Kies er dan voor om zelf te betalen voor je zorg.

Klachtenregeling

Bij NPG Jeugdwerk werken betrokken en professionele mensen, maar waar gewerkt wordt kunnen ook fouten gemaakt worden. Wij doen er alles aan om ons werk zo goed mogelijk uit te voeren, maar ook wij blijven mensen die een onduidelijke of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die 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 mogelijkheid om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen contactpersoon. Als je 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 jou en je hulpverlener kan jij je ook direct wenden tot het klachten portaal zorg. Zie de klachtenregeling op onze website en de link naar www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/

Dit is een onafhankelijke commissie, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in het Klachtreglement die op de website van www.npgjeugdwerk.nl vermeld staat.

Vertrouwenspersoon

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kan of wil bij jouw contactpersoon of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming geeft. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem en geeft advies over mogelijke acties. De vertrouwenspersoon kan ook bemiddelen in conflictsituaties. Je kan direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via: www.jeugdstem.nl

Veiligheid boven alles

Onze jeugdprofessionals doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige omgeving voor onze cliënten te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden zullen wij actie ondernemen, ook als jij of degene die bij jou betrokken is dat niet wil. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met jou of met degene die bij jou betrokken is. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons in complexe situaties en daar blijven wij geheel transparant over met alle betrokkenen. NPG Jeugdwerk houdt zich ten alle tijden aan de landelijke wetgeving,

Protocollen en procedures.

Wij veroordelen niemand en weten dat mensen die problemen ervaren of in een slechte levensfase soms niet goed voor zichzelf of elkaar kunnen zorgen. Onze zorg staat dan ook vast in protocollen en procedures die gecontroleerd en gecertificeerd zijn.

Financiële verplichtingen

Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie over hoe jouw behandeling wordt gefinancierd. Als je niet kunt komen op een afspraak dien je dit ten minste 24 uur voor de afspraak te melden. De afspraak kan per telefoon, voicemail en e-mail via de vestiging of eigen hulpverlener worden geannuleerd. Wanneer je een afspraak niet nakomt (en je zegt deze niet op tijd af) dan zijn we genoodzaakt een tarief van 85 euro per uur in rekening te brengen.

Bereikbaarheid en ambulante zorg

We maken heldere afspraken zodat je weet waar je aan toe bent. Samen met je hulpverlener kijk je naar wat jij nodig hebt en spreek je af wanneer jouw hulpverlener bereikbaar voor je is. Dat kan op de locatie van NPG Jeugdwerk of bij je thuis Bij acuut gevaar of een crisissituatie bel je altijd 112 of de crisisdienst NHN 088 6565010 tijdens kantoortijden. Indien het buiten de kantoortijden is, verwijzen wij naar de huisartsenpost zoals vermeld op de website van de crisisdienst NHN.

Voor ons is jouw mening belangrijk

Wij werken voortdurend aan de verbetering van onze zorg en willen daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de samenwerking. Wij vinden het belangrijk dat cliënten en hun dierbare met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wij voeren dan ook na een zorgtraject een cliënttevredenheidsonderzoek of een tussentijds onderzoek als de zorg langer dan 12 maanden duurt.