

## Informatie hulpverlening iHub familiezorg ambulant

### Welkom bij iHub familiezorg

Bij iHub familiezorg helpen we kinderen, jongeren en hun ouders met (specialistische) jeugdhulp en jeugd-ggz. In deze brief leggen wij uit wat je kunt verwachten van onze **ambulante hulpverlening** (hulp bij jou thuis of op afspraak bij ons op locatie) en hoe we samenwerken, afspraken maken en omgaan met privacy, dossiervoering en klachten.

### Voor we beginnen

Voor we van start gaan met de hulp, is het belangrijk om een verwijsbrief te hebben. Dit is een brief – van bijvoorbeeld jouw huisarts, het wijkteam, de gemeente of jeugdbescherming – waarin staat aangegeven dat je hulp nodig hebt. Met deze verwijzing kunnen we de zorg en de betaling ervan regelen. Meer informatie vind je op onze website: [Anmeldinformatie voor jongeren en ouders - iHub](#).

Als je bij ons komt met een verwijsbrief, dan wordt onze zorg meestal helemaal vergoed:

- Jonger dan 18 jaar? Dan wordt de zorg vergoed door de gemeente.
- Ouder dan 18 jaar? Dan wordt de zorg vergoed via jouw zorgverzekeraar.

Het is belangrijk om samen met je hulpverlener te controleren of iHub een contract heeft met jouw gemeente en/of zorgverzekeraar. Meer informatie vind je op onze website: [www.ihub.nl/familiezorg/kosten-en-vergoeding](http://www.ihub.nl/familiezorg/kosten-en-vergoeding).

### Samenwerken

Samen met jou – en de mensen die belangrijk voor je zijn – maken wij een hulpverleningsplan. Dit is een plan waarin staat waar jij hulp bij wilt, wat je doelen zijn en hoe we daaraan gaan werken. We beginnen met het bespreken van jouw vragen en wensen. Vervolgens stellen we samen jouw doelen op. Het is belangrijk dat we het eens zijn over deze doelen en de stappen die we gaan nemen om jouw doelen te bereiken.

Wanneer we het hulpverleningsplan hebben opgesteld, is het belangrijk dat iedereen zich aan de afspraken houdt. Dit zorgt ervoor dat we goed kunnen samenwerken en jouw doelen kunnen bereiken. Wij vinden het belangrijk dat je tijdens de hulpverlening nieuwe vragen, problemen of oplossingen met ons deelt. Dit helpt ons om constant de beste hulpverlening te kunnen bieden, ook wanneer je nieuwe wensen hebt.

Voor een goede samenwerking verwachten wij wederzijds respect. Dit betekent dat wij respect hebben voor jouw culturele achtergrond, geloof, religie, seksualiteit, genderdiversiteit, normen, waarden en persoonlijke keuzes. Wij verwachten van jou hetzelfde. Bedreiging, geweld en discriminatie worden door ons niet geaccepteerd. Dit kan er zelfs voor zorgen dat wij stoppen met het verlenen van hulp. Ook als wij denken dat iemand onder invloed is van alcohol of drugs, of een wapen draagt, kan de hulpverlening worden gestopt.

### Praktische afspraken

Bij het eerste gesprek plannen we de volgende gesprekken in om ervoor te zorgen dat je goede ondersteuning krijgt. Het is belangrijk dat je bij deze afspraken aanwezig bent, zodat we samen aan jouw doelen kunnen werken. Als je niet bij een afspraak aanwezig kunt zijn, vertel dat dan zo snel mogelijk.

### Bereikbaarheid bij crisis

iHub familiezorg is op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via de telefoon bereikbaar. Het telefoonnummer van de locatie vind je op onze website: [www.ihub.nl/locaties](http://www.ihub.nl/locaties). Is er sprake van een crisis en heb je direct hulp nodig?

- Bel je huisarts of de huisartsenpost. Zij kijken samen met jou wat er nodig is en kunnen je, als dat nodig is, doorverwijzen naar een crisisdienst.
- Is er (levens)gevaar? Bel 112.
- Denk je aan zelfmoord en wil je nu met iemand praten? Bel 113. Je bent niet alleen.

### Veiligheid voorop

Jouw veiligheid is voor ons het belangrijkste. Als we zien dat er problemen zijn, proberen we deze samen op te lossen.

Als we denken dat er sprake is van verwaarlozing, mishandeling, misbruik of andere situaties die gevaarlijk zijn voor jezelf of anderen, praten we hier altijd eerst samen over met jou en voor jou belangrijke anderen. Wanneer we ons zorgen maken over veiligheid, bespreken we dit met collega's in het team. Dit doen we om samen goed te kijken naar wat er aan de hand is en wat de beste aanpak is om jou te helpen.

In ernstige situaties kunnen we contact opnemen met Veilig Thuis om ervoor te zorgen dat je veilig bent. We zullen onze zorgen en het eventueel maken van een melding bij Veilig Thuis altijd eerst met jou bespreken. In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat we jou niet meteen informeren, bijvoorbeeld als we denken dat dit jouw veiligheid of die van anderen juist in gevaar brengt. In dat geval leggen we goed vast waarom we dat doen en bekijken we hoe we jou zo snel mogelijk kunnen betrekken.

### **Dossier en rechten**

Aan het begin van onze hulp leggen we uit hoe we jouw gegevens bewaren. Ook maken we afspraken over het bewaren van verslagen en het delen van informatie. We kijken daarbij niet alleen naar jou, maar ook naar jouw hele gezin en de omgeving. Jouw rechten rondom jouw gegevens zijn vastgelegd in verschillende wetten. Volgens de wet heb je bijvoorbeeld het recht om je zorgdossier te mogen lezen, een kopie te krijgen, fouten verbeteren en informatie toe te voegen. Meer informatie over jouw rechten en hoe wij met jouw dossier omgaan, vind je in ons privacyreglement: [www.ihub.nl/privacy](http://www.ihub.nl/privacy).

### **Privacy en informatie-uitwisseling**

Wij gaan zorgvuldig om met jouw gegevens. We delen je informatie niet zonder jouw toestemming, behalve als het wel van de wet mag. Hieronder een paar voorbeelden:

- Hulpverleners die bij de hulp betrokken zijn, kunnen jouw dossier lezen.
- Soms moeten we informatie delen met de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK).
- Voor de betaling van de zorg delen we informatie met de zorgverzekering of de gemeente.
- We delen de begindatum en de laatste dag van de hulp met degene die jou naar ons verwezen heeft (de verwijzer).
- Wij geven, als het nodig is, een signaal bij de Landelijke Verwijsindex. Hiermee kunnen verschillende hulpinstanties goed samenwerken. Meer informatie hierover vind je op de website [multisignaal.nl](http://multisignaal.nl).
- Wij zijn wettelijk verplicht om sommige ernstige gebeurtenissen te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), zodat de IGJ kan beoordelen of de zorg veilig en van goede kwaliteit is.

Meer informatie over hoe iHub met jouw gegevens omgaat vind je in ons privacyreglement: [www.ihub.nl/privacy](http://www.ihub.nl/privacy).

### **Klachtenregeling**

Als je ergens niet tevreden over bent, bespreek dit dan eerst met je behandelaar. Als jullie er samen niet uitkomen, kun je in gesprek gaan met de leidinggevende van de locatie. Je kunt er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Meer informatie over het indienen van een klacht vind je op onze website: [www.ihub.nl/wegwijzer-klachten](http://www.ihub.nl/wegwijzer-klachten).

### **Hoe jij kan helpen om onze zorg te verbeteren**

Soms gebruiken wij anonieme (dossier)gegevens of vragen wij je om vragenlijsten in te vullen. Hiermee meten we de kwaliteit van onze zorg en onderwijs en zoeken we manieren om deze verder te verbeteren.

We horen graag wat je vindt van onze samenwerking. Daarom meten we de ervaringen van onze cliënten en vragen we om jouw feedback. Daarnaast hebben we een cliëntenraad die meedenkt over verbeteringen. Meer informatie over de cliëntenraad vind je op onze website: [www.ihub.nl/centrale-cliëntenraad](http://www.ihub.nl/centrale-cliëntenraad).

### **Vragen?**

Heb je na het lezen van dit document nog vragen of is er iets niet helemaal duidelijk? Neem dan gerust contact op met je behandelaar. Die denkt graag met je mee.