Informatie hulpverlening iHub familiezorg

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 hulp binnen een begeleid wonen traject. Ook lees je 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: Aanmeldinformatie 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.

Samenwerken
Samen met jou – en de mensen die belangrijk voor je zijn – maken wij een hulpverleningsplan. Hierin staat jouw hulpvraag, de doelen en afspraken hoe we samen aan deze doelen gaan werken. Het is belangrijk dat iedereen zich aan deze afspraken houdt en nieuwe vragen, zorgen of veranderingen met ons deelt. Dit helpt ons om steeds de hulpverlening te bieden die op dat moment nodig is.

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. Als er buiten deze tijden een aparte bereikbaarheidsdienst geldt, informeert jouw hulpverlener je hierover. 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
Veiligheid is voor ons een belangrijke voorwaarde voor goede hulpverlening. 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 kunnen zijn, 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 de veiligheid te vergroten.

In ernstige situaties kunnen we contact opnemen met Veilig Thuis om ervoor te zorgen dat de veiligheid gewaarborgd wordt. 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
We kijken daarbij niet alleen naar het kind en de ouder(s), maar ook naar de betrokkenen in jouw omgeving. Afhankelijk van de hulpvorm en de betrokken gezinsleden wordt het dossier ingericht volgens de geldende wet- en regelgeving. Jouw rechten rondom gegevens zijn vastgelegd in verschillende wetten. Volgens de wet heb je bijvoorbeeld het recht om het zorgdossier te mogen lezen, een kopie te krijgen, fouten te 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.

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.
- Wanneer er ernstige zorgen zijn over de veiligheid of ontwikkeling van een kind, kan het nodig zijn informatie te delen met organisaties die betrokken zijn bij de bescherming van kinderen, zoals de Raad voor de Kinderbescherming.
- Voor de betaling van de zorg delen we alleen de noodzakelijke 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.
- 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.

Klachtenregeling
Als je ergens niet tevreden over bent, bespreek dit dan eerst met je hulpverlener. Als jullie er samen niet uitkomen, kun je in gesprek gaan met de leidinggevende van het team of 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.

Hoe jij kan helpen om onze zorg te verbeteren
Wij vinden het belangrijk om de kwaliteit van onze zorg en ons onderwijs te blijven verbeteren. Daarom maken wij gebruik van informatie uit bijvoorbeeld vragenlijsten, klachten, onderzoeken en kwaliteitsmetingen. Hiervoor kunnen wij je vragen een vragenlijst in te vullen of feedback te geven over de hulp die je ontvangt. Jouw ervaringen helpen ons te begrijpen wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarnaast hebben we een cliëntenraad die meedenkt over de kwaliteit van onze dienstverlening en mogelijke verbeteringen. Meer informatie over de cliëntenraad vind je op onze website: www.ihub.nl/centrale-clientenraad

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 hulpverlener. Die denkt graag met je mee.