

Ter informatie

Inleiding

U heeft zich aangemeld voor hulp via Stichting Nehemia Hulpverlening. Dit betekent dat u met onze hulp wilt gaan proberen de problemen die u ervaart op te lossen. Dit is meestal geen eenvoudige weg en wij van onze kant zullen onze uiterste best doen u daarbij te helpen. In deze folder willen wij één en ander op een rij zetten waardoor wij hopen dat de hulpverlening beter zal verlopen. Het gaat hier voornamelijk om de rechten en de plichten die hulpverlener en cliënt hebben.

Samenwerking en behandel- begeleidingsovereenkomst

Hulpverlening is in onze visie een intensieve samenwerking tussen hulpvrager en hulpverlener. Het is niet zo dat een hulpverlener uw klachten kan wegnemen zonder dat u daarvoor iets hoeft te doen. Hij of zij kan u wel datgene aanreiken wat u anders kunt doen zodat de kans wordt verhoogd dat het beter met u gaat. Voor een groot aantal klachten zijn min of meer gestandaardiseerde benaderingen ontwikkeld die redelijk tot zeer succesvol zijn gebleken. U mag in dat geval dan ook een zekere verbetering verwachten. In het algemeen kunnen we zeggen dat voor een goed verloop van de hulpverlening uw inzet en medewerking nodig zijn, in combinatie met de kennis en de kunde van de hulpverlener. Uw eigen inzet komt bij uitstek tot uiting in het feit dat wij ervan uit gaan dat u datgene wat in de gesprekken naar voren komt, in de thuissituatie of tijdens het verblijf (in ons begeleidingscentrum of in de

woonvoorziening zult uitproberen en/of toepassen. Ook kan de hulpverlener u bepaalde huiswerkopdrachten meegeven.

De hulpverlener van Nehemia zal zich in de eerste gesprekken met u richten op het in kaart brengen van de problemen en de klachten en met u praten over wat er nodig lijkt. De hulpverlener zal u hierin adviseren maar u bepaalt uiteindelijk zelf waar u met onze hulp aan wilt werken. Dit wordt vastgelegd in een behandel- en begeleidingsovereenkomst, zodat u weet waar u samen aan gaat werken. Dit plan van aanpak kan ook worden aangepast na een tussenevaluatie.

Overzicht van het proces van de hulpverlening

Het proces van hulpverlening kent globaal een aantal fasen die we hier omwille van het overzicht willen benoemen:

1. aanmelding: eerste contacten tussen hulpvrager en hulpverlener
2. intake: probleemverkenning en hulpverleningsvoorstel
3. opstellen behandel- en begeleidingsovereenkomst
4. in overleg toepassen van gerichte interventies
5. evalueren van de interventies
6. afhankelijk van de hoeveelheid en aard van de klachten herhalen van interventies of uitvoeren van nieuwe interventies
7. eindevaluatie als de klachten naar mening van de hulpvrager afdoende zijn verminderd, dan wel als de

8. hulpverlener en/of hulpvrager voortzetting van de hulp niet meer zinvol acht afronding of doorverwijzing naar een andere hulpverlener

3. de hulpverlening worden betrokken
groepstherapie (alleen bij tijdelijk verblijf), met name geschikt bij klachten op sociaal gebied
4. psychiatrische consulten, gericht op diagnostiek en behandeling van psychiatrische klachten, o.a. medicamenteuze behandeling
5. individuele begeleiding en behandeling

Benadering

Nehemia wil pastoraal-therapeutische begeleiding en behandeling geven. Wat betekent dit? Naast de bewezen effecten van “seculiere” behandel- en begeleidingstechnieken, geloven wij dat ook een pastorale benadering van probleemsituaties heilzaam voor de mens kan zijn. De mens is immers een naar zingeving zoekend wezen en juist in probleemsituaties komen vragen naar zin en God sterker naar voren. Tevens is het zo dat sommige problemen juist een verband hebben met het gelovig en kerkelijk leven. Wij denken dat een pastoraal hulp -aanbod daarom een wezenlijk deel van de hulpverlening dient te zijn. U kunt dan ook beiden van ons vragen en in samenspraak kunnen wij bekijken wat in uw situatie het meest zinvol lijkt.

Naast de pastorale benadering, die zoveel mogelijk interconfessioneel en oecumenisch hoopt te zijn, kunt u het volgende van ons verwachten wat betreft de therapeutische benadering:

1. cognitief-gedragsmatige aanpak, dat wil zeggen gericht op het in kaart brengen en aanpassen van gedachtestructuren en gedragingen die klachten in de hand werken
2. systeemgerichte aanpak, dit wil zeggen dat de mogelijkheid bestaat dat de voor u belangrijke mensen in

Federatie Evangelische Zorginstellingen (FEO)

Stichting Nehemia is lid van de FEO en via dit lidmaatschap verbonden met de Federatie Opvang. Op deze manier blijven wij “up to date” wat betreft de laatste ontwikkelingen op het werkterrein van de maatschappelijke hulpverlening. U mag in dit opzicht van ons verwachten dat wij bij de tijd zijn. Voor meer informatie over de FEO verwijzen wij naar hun site: www.christelijkezorg.nl

Dossieropbouw, inzage recht en recht op correctie van gegevens

Vanaf het begin van het proces van hulpverlening wordt er zowel een schriftelijk als een elektronisch dossier opgebouwd met hierin alle relevante persoons- en therapeutische gegevens. Dit dossier bevat het aanmeldings- en intakeformulier, de behandel- en begeleidingsovereenkomst, diagnostische gegevens, gespreksrapporten, correspondentie over uw hulpverlening, in het algemeen alles wat relevant is voor uw hulpverlening.

Het dossier is eigendom van Nehemia, u kunt het niet meenemen. U heeft wel recht op inzage in dit dossier (op afspraak, op zo kort mogelijke termijn na het gedane verzoek en altijd in het bijzijn van een hulpverlener), recht op een kopie ervan, recht op correctie of verwijdering van gegevens indien u vindt dat deze niet correct zijn weergegeven. Voor het kopiëren van (delen van) het dossier kan een redelijke vergoeding worden gevraagd. Het dossier wordt maximaal 10 jaar bewaard.

Op uw verzoek moet het dossier worden vernietigd, en wel binnen 3 maanden nadat het verzoek gedaan is, tenzij dit in strijd is met de wet of nadeel oplevert voor een ander dan de cliënt. Gegevens die nodig zijn voor de boekhouding en de betaling en/of declaratie van de hulpverlening blijven wel bewaard. Het verzoek tot vernietiging moet schriftelijk worden gedaan en kan worden geweigerd als er zwaarwegende redenen voor zijn. Na vernietiging wordt het verzoek hiertoe wel bewaard. Dit om reden van zorgvuldigheid.

Bij Nehemia geldt dat u toestemming geeft dat alle hulpverleners inzage hebben in het dossier, mits dit voor de uitoefening van hun dagelijks werk noodzakelijk is. Ander personeel dan de hulpverleners mogen het dossier niet inzien.

Toestemming en het recht op informatie

Een behandeling en/of begeleiding kan alleen plaatsvinden met uw toestemming. Deze toestemming kan zowel mondeling als schriftelijk

plaatsvinden. Wij zullen u doorgaans vragen uw handtekening te zetten onder een toestemmingsformulier, waarmee wij bij eventuele voorgaande hulpverleners informatie kunnen opvragen, maar ook om uw huisarts op de hoogte te brengen van uw hulpverlening bij Nehemia.

Bij interventies met meer ingrijpende gevolgen zal uw toestemming uitdrukkelijk worden gevraagd en zal de hulpverlener met u moeten overleggen. Dit betreft bv. het starten van medicatie, het inplannen van een systeemgesprek, het veranderen van de behandeldoelen. Dit alles kan en mag niet zonder uw expliciete toestemming gebeuren. In acute situaties mag de hulpverlener zonder uw toestemming handelen. Acuut wil zeggen levensbedreigend.

Voor minder ingrijpende beslissingen kan de hulpverlener uw toestemming veronderstellen, bv. omdat u accoord gaat met het hulpvoorstel mag de hulpverlener verwachten dat u ook therapeutisch huiswerk zult doen, mits hij/zij u daarover heeft ingelicht natuurlijk.

Dat brengt ons bij het volgende punt, het recht op informatie. In het Nederlandse recht is uw toestemming pas geldig als u voldoende en in begrijpelijke taal bent ingelicht door de hulpverlener over de aard van de problemen en de behandeling en/of begeleiding die u gaat krijgen. Dit heet "*informed consent*". Met andere woorden, u moet weten waar u "ja" tegen zegt. De hulpverlener heeft de plicht u te informeren over de aard van de problematiek, de gevolgen van de behandeling, bijwerkingen, risico's en

eventuele alternatieven. Het feit dat de hulpverlener inschat dat sommige zaken voor de cliënt lastig of moeilijk kunnen zijn, is geen reden de informatie achter te houden. Alleen als naar oordeel van de hulpverlener door het geven van bepaalde informatie ernstige nadelen ontstaan voor de cliënt, hoeft hij deze informatie niet te geven. Dit moet wel eerst worden besproken met een collega-hulpverlener.

Het recht geen informatie te willen

Als een cliënt aangeeft geen informatie te willen, dan hoeft en mag de hulpverlener deze ook niet te geven, tenzij dit ernstig nadeel voor de cliënt en/of anderen oplevert. In dit laatste geval zal de hulpverlener hem deze informatie toch geven. De hulpverlener zal een wens van de cliënt geen informatie te willen dan ook eerst bespreken in met zijn/haar collega's.

Privacy en geheimhouding

U heeft er recht op dat er zorgvuldig met uw gegevens wordt omgegaan. De hulpverlener zal er zorg voor dragen dat uw dossier ordelijk is ingericht en wordt bewaard op een veilige en afgesloten plaats. Ook zal hij/zij zonder uw uitdrukkelijke toestemming niet over u en uw klachten spreken met anderen buiten de instelling, en binnen de instelling alleen in het kader van collegiaal overleg met het oog op de voortgang van uw hulpverlening. Uw privacy zal te allen tijde gewaarborgd dienen te zijn. Nehemia kent in dit verband een privacyreglement. Indien de hulpverlener het nodig acht met anderen over uw situatie te spreken in

het kader van de behandeling of begeleiding, dan zal hij/zij hiervoor eerst uw toestemming moeten vragen.

Klachten

Indien u het idee heeft dat er zaken in uw hulpverlening niet correct zijn verlopen, dan heeft u het recht een klacht in te dienen. Op het kantoor van Nehemia is hiertoe een klachtenreglement ter inzage aanwezig. Het is aan te raden allereerst met de hulpverlener in kwestie één en ander door te spreken en te kijken of u met hem/haar een oplossing kunt vinden. Als dit niet lukt, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de teamleider van Nehemia. Komt er vervolgens in uw ogen nog geen bevredigend resultaat dan kunt u het bestuur van Stichting Nehemia op de hoogte brengen van u klacht. In het uiterste geval kunt u de FEO inschakelen. Zij zullen dan een extern en onafhankelijk onderzoek starten.

Plicht tot honorering-financiering

U dient te zorgen voor een financiële regeling zodat u de kosten van de hulpverlening en de huisvesting kunt vergoeden. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk. Op dit moment kan dat via:

- ☀ een CIZ-indicatie
- ☀ een verwijfsbrief van de huisarts
- ☀ eigen middelen
- ☀ vergoeding via de kerkelijke gemeente

De huisvestingskosten worden niet vergoed, u betaalt hiervoor een eigen bijdrage in de vorm van huur (bij begeleid wonen) of een dagprijs (bij tijdelijk verblijf). Indien er geen

regeling is getroffen die borg staat dat voor u de kosten vergoed worden, zult u deze zelf moeten dragen. Nehemia kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan, en kan in het uiterste geval de hulpverlening stopzetten als er geen betalingen komen. Facturen dienen binnen 14 dagen te worden betaald. Bij het niet betalen van facturen, ook niet na aanmaningen, zal een incassoprocedure worden gestart.

Voor meer informatie over de financiering, zie hiervoor de bijlage bij deze folder.

Het annuleren van een gesprek

Indien u verhinderd bent om naar een gesprek te komen dient u dit minstens 24 uur van te voren aan ons door te geven. Gebeurt dit niet dan zullen wij de gesprekskosten bij u in rekening brengen.

Het recht van de hulpverlener om verzoeken van de cliënt te weigeren

Voor diverse beroepen in de gezondheidszorg gelden professionele standaards. De hulpverlener heeft het recht om niet op een onredelijk verlangen van de cliënt in te gaan. De hulpverlener zal zich hierbij laten leiden door zijn professionele standaard en bij twijfel het overleg zoeken met zijn collega's. Hij/zij zal dit dan met u overleggen.

Plicht tot informeren en medeverantwoordelijkheid

U heeft gelezen dat u veel rechten heeft en wij vinden dat een goede

zaak. Het gaat immers om uw welzijn. U heeft daarentegen de plicht de hulpverleners te informeren over alles wat van belang kan voor een goede hulpverlening, zodat wij goede diagnoses kunnen stellen, interventies kunnen uitvoeren en adviezen kunnen geven. Houd daarom geen informatie achter, hoe onbelangrijk, beladen of schaamtevol sommige zaken in uw ogen ook zijn. U bent voorts zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van adviezen en het uitvoeren van interventies die u krijgt aangereikt.

U kunt deze rechten en plichten nalezen in:

- ☀ de wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)
- ☀ de wet Bijzondere Opnemingsinstellingen voor Psychiatry (BOPZ)
- ☀ de wet Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG)

Wij wensen u sterkte bij de hulpverlening en hopen op een goede samenwerking!

Het team van Nehemia

Heerhugowaard, november 2008



Bijlage bij de cliëntenfolder: over de financiering van de hulpverlening van Nehemia

Erkenning volgens de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

Nehemia is een AWBZ-erkende instelling vanaf 1 november 2003 voor de functie begeleiding. In het kader van de Zorgverzekeringswet voert Nehemia vanaf 1 januari 2008 de functie behandeling uit.

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

De begeleidingskosten kunnen worden vergoed volgens de AWBZ, mits u een indicatie heeft van het centrum indicatiestelling zorg in de regio waar u woont. Dit is als het ware de toegangspoort om hulp van Nehemia te mogen ontvangen en de begeleidingskosten vergoed te krijgen. Bij het CIZ moet de functie begeleiding worden aangevraagd, want dit is de functie waar Nehemia erkenning voor heeft.

Het CIZ indiceert voor de langerdurende, niet-behandelende geestelijke gezondheidszorg maar ook

voor de begeleiding die wordt gegeven tijdens het verblijf op het behandel- en begeleidingscentrum.

De zorg kan geleverd worden in de vorm van Zorg in Natura (ZiN) of in de vorm van een PersoonsGebonden Budget (PGB). De begeleiding in het kader van het verblijf op het behandel- en begeleidingscentrum moet echter worden geleverd in de vorm van een PGB.

Aanvraagformulier voor het CIZ

Nehemia verzorgt de aanvraag de aanvraag bij het CIZ. De intaker zal u vragen de benodigde gegevens aan te leveren.

Verwijsbrief van de huisarts

Voor de geestelijke gezondheidszorg die korter dan één jaar duurt, kunt u de kosten vergoed krijgen via uw zorgverzekeraar, met een verwijsbrief van uw huisarts. Dit is de zogenaamde kortdurende geneeskundige geestelijke gezondheidszorg. U betaalt in dit geval geen voorschot, wij dienen de declaratie na afloop van de behandeling in bij uw verzekering. U zult bij uw zorgverzekering na moeten vragen of deze aan u een eigen bijdrage in rekening brengt.

Ambulante hulp in de eerste lijn

Nehemia heeft een eerstelijns praktijk voor psychologische hulp. De kosten hiervan worden meestal tot een aantal zittingen vergoed door de ziektekostenverzekering. U moet zelf nakijken hoe u verzekert bent en wat uw verzekering aan eerstelijns psychologische hulp vergoed. Houdt rekening met een **eigen bijdrage** die de verzekering in rekening kan brengen. Hetzelfde geldt voor het **wettelijk verplichte eigen risico**. Dit

laatste betekent dat de uw de eerste €150,= (in 2008) van de zorgkosten in een bepaald jaar zelf dient te betalen.

Eigen bijdrage, voorschot, borg, PGB

De verblijfskosten (bij een verblijf op het begeleidingscentrum) of de huisvestingskosten (bij begeleid wonen) komen voor eigen rekening. Bij een verblijf kan een PGB worden aangevraagd voor de begeleidingskosten. Bij een verblijf dienen de verblijfskosten over de eerste twee weken vooraf of op de dag van aankomst te worden betaald. Bij begeleid wonen moeten vooraf een

borg en twee weken huisvestingskosten worden betaald.

Zelf de kosten dragen

Een aantal cliënten krijgt geen indicatie van het CIZ, of valt ook niet onder de noemer “kortdurende geneeskundige geestelijke gezondheidszorg”, omdat ze niet voldoen aan de wettelijke gestelde eisen hiervoor. De kosten worden dan niet vergoed. Omdat sommigen toch graag hulp van Nehemia wensen, kiezen ze er dan voor de kosten zelf te dragen.

Ter samenvatting:

Soort hulp	Soort kosten	Financiering
Ambulante hulp 1 ^e lijn	Behandelingskosten	D.m.v. verwijsbrief bij zorgverzekering Mogelijkheid van een eigen bijdrage, in rekening te brengen door de zorgverzekeraar
Ambulante hulp 2 ^e lijn	Behandelingskosten	D.m.v. verwijsbrief bij zorgverzekering
Tijdelijk verblijf en deeltijdbehandeling	Behandelingskosten	D.m.v. verwijsbrief
	Verblijfskosten en begeleidingskosten	PGB en eigen bijdrage
Begeleid wonen	Begeleidingskosten	D.m.v. CIZ-indicatie
	Huisvestingskosten	Eigen bijdrage

Voor meer informatie over de kosten van de hulpverlening:

mevr. T. Huyboom, 072-57 100 10

(dit is een informatief schrijven waar geen rechten aan kunnen worden ontleend)