



cardea

JEUGD
ZORG

EEN
AFSPRAAK
MET
CARDEA

EEN AFSpraak MET CARDEA

U EN UW KIND ZIJN VERWEZEN NAAR CARDEA JEUGDZORG EN STAAN AAN HET BEGIN VAN EEN HULPTRAJECT. MET DEZE BROCHURE INFORMEREN WIJ U OVER DE AFSPRAKEN DIE NODIG ZIJN OM DE SAMENWERKING TUSSEN U EN ONS ZO GOED MOGELIJK TE LATEN VERLOPEN.

HOE ZIET HET HULPTRAJECT ERUIT? WAT KUNT U VERWACHTEN? WAT VERWACHTEN WIJ VAN U? WAT ZIJN UW RECHTEN EN PLICHTEN? INFORMATIE OVER HET HULPAANBOD ZELF KUNT U VINDEN IN DE ALGEMENE BROCHURE VAN CARDEA EN OP ONZE WEBSITE.



AANMELDING EN KENNISMAKING

De eerste stappen bij Cardea

Bent u naar Cardea verwezen, dan ontvangt u binnen twee weken een bevestigingsbrief. Een gezinsbegeleider belt u en maakt een afspraak voor het eerste gesprek.

Voor sommige hulpvormen is er een wachtlijst. Wij maken dan een afspraak met u om te overleggen hoe de wachttijd het beste is te overbruggen. U beslist zelf of u wilt wachten op de hulp waar u voor verwezen bent of dat u met andere hulp wilt starten.

Een crisissituatie is een uitzondering op deze procedure. Als er spoed geboden is, start de hulp direct.



Cardea Jeugdzorg is een jeugdzorg-organisatie in de regio Zuid-Holland Noord.

Per jaar helpen ruim 400 professionals ongeveer 2.000 kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar met ontwikkelings-, gedrags- en gezinsproblemen.

De organisatie biedt ambulante hulp, daghulp, 24 uurshulp of combinaties hiervan.

HET HULPVERLENINGSPLAN

De afspraken op een rij

Bij Cardea start de hulp dus met een gesprek met een hulpverlener.

U bespreekt met de hulpverlener welke problemen er spelen en welke vragen u heeft. Vervolgens maakt u afspraken over de hulp die u en uw kind krijgen. Deze afspraken leggen wij vast in het hulpverleningsplan. Tijdens het hulptraject houden wij in het hulpverleningsplan bij hoe de hulp verloopt en wat de vervolgafspraken zijn. Dit plan begint met een samenwerkingsovereenkomst en wordt tussentijds geëvalueerd. Als de hulp wordt afgerond maken wij een eindverslag.

Samenwerkingsovereenkomst

Bij de start van de hulp stellen wij een samenwerkingsovereenkomst op. Deze vormt de basis voor het hulpverleningsplan. Het gaat hier om een overeenkomst tussen u en Cardea. Want zo zien wij de hulp: als een samenwerking tussen ouders, kinderen of jongeren en de hulpverlener.

In de samenwerkingsovereenkomst beschrijven wij uw vragen en problemen, wij leggen vast welke hulp uw kind en uw gezin krijgen, hoe lang de hulp duurt en wij beschrijven hoe de gewenste eindsituatie eruit ziet zodat hulp niet meer nodig is. De samenwerkingsovereenkomst gaat over doelen op de langere termijn.

Werkplan en tussentijdse overleggen

De einddoelen uit de samenwerkingsovereenkomst zijn heel algemeen.

Daarom wordt regelmatig een werkplan opgesteld, waarin concrete stappen staan beschreven die nodig zijn om de einddoelen te bereiken. Dit zijn doelen voor een kortere termijn. Maandelijks bekijkt u samen met de hulpverlener welke werkdoelen al zijn bereikt en waar nog aan gewerkt moet worden. Eens in de vier tot zes maanden heeft u een voortgangsgesprek met uw hulpverlener. In dit gesprek bespreekt u welke vorderingen u en uw kind hebben gemaakt en wat er nog nodig is om de einddoelen te bereiken.

Eindfase

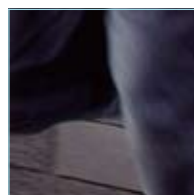
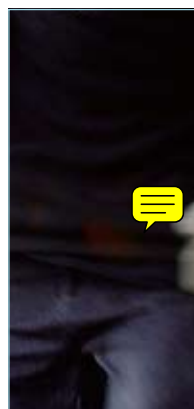
Wij gaan ervan uit dat u en uw kind na een half jaar tot een jaar zelf weer verder kunnen zonder hulp. Wij sluiten de zorg dan af met een eindgesprek en een eindverslag. Daarin staat hoe u en uw kind aan de einddoelen hebben gewerkt en hoe het u is gelukt om de einddoelen te behalen.

Invullen vragenlijsten

Wij vinden het belangrijk om vast te stellen of de hulp die wij bieden ook heeft geholpen. Om hier een goed beeld van te krijgen vragen wij alle cliënten of zij aan het begin en het einde van de hulp een vragenlijsten willen invullen. De hulpverlener bespreekt met u de uitkomsten van deze vragenlijsten. De gegevens van alle cliënten (anoniem) worden verzameld en onderzocht zodat wij de kwaliteit van zorg kunnen handhaven en zonodig verbeteren.

RECHTEN EN PLICHTEN**De zorgvuldigheid van cardea**

Cardea bewaart gegevens over u en uw kind in een dossier in een geautomatiseerd systeem. U kunt erop rekenen dat Cardea zorgvuldig met uw gegevens omgaat. Wij baseren ons daarbij op twee wetten: de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet op de jeugdzorg. De gegevens in uw dossier zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van Cardea, voor zover zij bij het hulptraject van uw gezin betrokken zijn. Informatie uit uw dossier mag alleen aan andere professionals worden doorgegeven, als u daar schriftelijk toestemming voor heeft verleend. Als het voor uw hulptraject belangrijk is om informatie op te vragen bij school of huisarts, moet uw hulpverlener daar vooraf uw toestemming voor vragen. In enkele gevallen kan Cardea zonder uw toestemming uw gegevens verstrekken aan derden. Bijvoorbeeld als de veiligheid van uw kind in gevaar is. Eventuele signalen van mishandeling of verwaarlozing worden met u besproken door de hulpverlener. Als de situatie binnen het gezin niet veilig is en ouders werken niet mee aan vrijwillige hulp, dan is de hulpverlener van Cardea verplicht dit te melden bij Bureau Jeugdzorg. Het doel van de melding is in actie te komen en de situatie voor het kind veilig te maken.



Recht op inzage

U heeft het recht om uw eigen gegevens in te zien. Van het hulpverleningsplan en alle documenten die daarbij horen zoals werkplannen en voortgangsverslagen krijgt u een kopie. Zo heeft u altijd de belangrijkste en actuele documenten over de hulp tot uw beschikking. Er gelden wettelijke bepalingen voor het inzien van het dossier. In principe hebben kinderen en hun ouders het recht om delen van het dossier in te zien en onjuiste gegevens te laten wijzigen. Op www.cardea.nl kunt u nadere informatie lezen over het recht op inzage.



Wij rekenen op uw inzet bij het hulptraject. Met het ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst stemt u in met de gemaakte afspraken. Cardea gelooft dat hulp het beste werkt als ouders, kinderen en hulpverleners goed met elkaar samenwerken. Hulpverleners zijn er dus niet om over uw situatie of uw handelen te oordelen. Wij rekenen op uw medewerking in de hulpverlening. Hiermee bedoelen wij dat u afspraken nakomt en bereid bent om tijd en energie te steken in het vinden van oplossingen voor uw problemen. De praktijk heeft ons geleerd dat die oplossingen sneller worden gevonden als het hele gezin bij het hulptraject is betrokken. Binnen het hulptraject leren gezinsleden zelf hun sterke kanten op te sporen en te benutten. Zij vinden hun eigen oplossingen en werken samen aan nieuwe omgangsvormen. De hulpverlener stimuleert, leert u nieuwe technieken en oefent deze met u. De hulpverlener geeft antwoord op uw vragen en steunt u bij dit proces. wwWij hebben uw inzet nodig om samen de problemen op te lossen.

KLACHTEN EN KLANKBORD

Cliënttevredenheid en wat als u niet tevreden bent

Cardea vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de hulp die ze krijgen. Om erachter te komen hoe cliënten over ons en de hulp die zij hebben gekregen denken, toetsen wij regelmatig de cliënttevredenheid door middel van een vragenlijst. Aan de uitkomsten van deze vragenlijsten hechten wij veel waarde: wij werken constant aan verbetering om nog beter aan te sluiten bij verschillende hulpvragen.

Ook al gaan wij nog zo zorgvuldig om met ouders, kinderen en hun rechten, het kan zijn dat er toch een keer iets fout gaat en dat u een klacht heeft. Blijf dan niet met uw klacht rondlopen. Maak een afspraak met uw hulpverlener om hierover te praten. Wij geloven namelijk dat onze hulp alleen maar kan werken als de verstandhouding goed en open is. Bespreek daarom uw ontevredenheid met de hulpverlener. U kunt de teamleider vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn of u kunt een afspraak maken met de teamleider alleen. U kunt ook via onze website een klachtenformulier invullen en aangeven wat uw klacht is en met wie u een gesprek wenst. In dit gesprek staat uw klacht centraal en kijken wij wat wij kunnen doen om het probleem op te lossen. Ons klachtenbeleid is erop gericht om klachten en problemen goed en snel uit de wereld te helpen. Het kan voorkomen dat u een vraag of een probleem niet met uw hulpverlener of de verantwoordelijke teamleider kunt of wilt bespreken. In dat geval kunt u terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). U kunt advies en informatie krijgen, hulp bij het oplossen van problemen en begeleiding bij het indienen van een klacht. Meer informatie kunt u vinden in de folder van het AKJ of via telefoonnummer: 088-555 10 00.

Lukt het niet om met Cardea tot een oplossing te komen, dan kunt u een klacht indienen bij een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie werkt voor alle jeugdzorginstellingen in de provincie Zuid-Holland. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie: postbus 258, 3000 AG, Rotterdam.

CLIËNTENRAAD EN JONGERENRAAD

Inspraak in de afspraken

Als u en uw kind hulp krijgen van Cardea, dan heeft u er belang bij dat wij die hulp goed organiseren. De medewerkers van Cardea werken hier hard aan. Toch zullen bepaalde zaken nog beter kunnen. Daarom heeft Cardea een cliëntenraad waarin ouders, jongeren en gezinsvoogden zitten.

De raad praat niet alleen mee, maar adviseert Cardea ten aanzien van het beleid. Van de kwaliteit van het eten op de campus tot de begeleiding van mensen die op de wachtlijst staan. De cliëntenraad adviseert ons over zaken die zij belangrijk vindt en daar zijn wij blij mee. Zo kunnen wij samen de hulp steeds weer verbeteren. Meer informatie vindt u in de folder over de cliëntenraad.

Naast de cliëntenraad is er ook een jongerenraad. Tijdens de bijeenkomsten kunnen jongeren opkomen voor hun belangen en hun mening en advies geven. Iedere bijeenkomst heeft een onderwerp of thema, dat de leden zelf kiezen. Of wij geven een onderwerp aan waarover wij graag hun mening horen. Ook van deze raad is een folder beschikbaar.

Ook als u geen lid bent van een raad, kunt u uw mening geven. Want u weet uit eigen ervaring wat goed gaat, wat beter kan en welke punten belangrijk zijn voor u en uw kind. U kunt een verbeterpunt geven via onze website.

Op de verschillende locaties worden regelmatig ouderavonden en jongerenbijeenkomsten gehouden, waarin u uw ideeën kunt delen. Wij nodigen u ook van harte uit om de cliëntenraad op de hoogte te houden van uw ervaringen: cliëntenraad@cardea.nl.

FINANCIËN

Wie betaalt wat?

U begrijpt dat een hulptraject bij Cardea geld kost, zeker als uw kind tijdelijk buiten het eigen gezin gaat wonen. De provincie of de gemeente betalen een gedeelte van die kosten en de rest loopt via uw verzekering. In de meeste gevallen moet u ook betalen: dat is uw eigen bijdrage. Hier- van is sprake als uw kind deelneemt aan de dagbehandeling of tijdelijk in een van onze 24 uursvoorzieningen woont. De betaling van deze bijdrage verloopt via het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Het LBIO stelt de hoogte van de ouderbijdrage vast en int deze. Wilt u meer hierover weten? Kijkt u dan op onze site www.cardea.nl of op www.lbio.nl.

MEER WETEN?

Wilt u meer weten over de hulp die Cardea biedt, vraagt u dan onze algemene brochure aan of download deze van onze site. Dit geldt ook voor de diverse reglementen. Bezoek onze website www.cardea.nl of bel met telefoonnummer 071- 579 50 50. Heeft u andere vragen, dan kunt u uiteraard ook bij ons terecht. Wij zullen u zo goed mogelijk verder helpen. Dat is een afspraak.

MET CARDEA KUN JE VERDER.

CARDEA JEUGDZORG

Postadres

Postbus 11109, 2301 EC Leiden

Bezoekadres

Haagse Schouwweg 8E/F,
2332 KG Leiden

Telefoonnummer

071 - 579 50 50

Website

www.cardea.nl