



cardea



EEN AFSPRAAK MET CARDEA

Met Cardea kun je verder!



EEN AFSPRAAK MET CARDEA

Deze brochure informeert 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? Meer informatie staat op www.cardea.nl.

AANMELDEN EN KENNISMAKEN

De eerste stappen

Bent u naar Cardea verwezen? Dan neemt een hulpverlener contact met u op voor het eerste gesprek. Als u bent verwezen in verband met een crisis, dan start de hulp direct.

HET HULPVERLENINGSPLAN

U bespreekt met de hulpverlener welke problemen er spelen en welke vragen u heeft. Vervolgens maakt u afspraken over de hulp. Deze afspraken leggen wij vast in een samenwerkingsovereenkomst. Dit is de basis voor het hulpverleningsplan. Tijdens het hulptraject houden wij in het hulpverleningsplan bij hoe de hulp verloopt. Wat gaat al goed, aan welke doelen wordt gewerkt en wat zijn de vervolgafspraken. Als de hulp wordt afgerond maken wij een eindverslag.



Cardea

Cardea helpt gezinnen en jeugdigen van 0 tot 27 jaar met ontwikkelings-, gedrags- en gezinsproblemen. De opvoed- en opgroeihulp wordt thuis, op school en op locaties in de buurt gegeven. Als een jeugdige tijdelijk niet meer thuis kan wonen, is de mogelijkheid tot 24-uurshulp. Cardea heeft vestigingen in de regio Zuid-Holland Noord, en werkt onder andere nauw samen met gemeenten, Jeugd- en Gezinsteams, kinderopvang, kinder- en jeugdpsychiatrie, (speciaal)onderwijs en ziekenhuizen.

WERKWIJZE

Werken volgens kwaliteitsstandaarden

Cardea is HKZ-gecertificeerd en werkt met goed opgeleide en bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) geregistreerde jeugdhulpverleners. Dit betekent onder meer dat de hulpverleners van Cardea werken volgens de eisen die gelden voor een professionele beroepsuitoefening die zijn vastgelegd in een beroepscode.

Jeugdmatch

Cardea werkt met Jeugdmatch, een online systeem dat professionals helpt elkaar snel te vinden om de hulp aan jeugdigen af te stemmen. Meer informatie hierover kunt u vinden in de folder Jeugdmatch op www.cardea.nl.

Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

De hulpvraag en de doelen van de jeugdige en het gezin zijn het vertrekpunt voor de hulp en het plan van aanpak. Daarbij staan de ontwikkelingsmogelijkheden van de jeugdige en het gezin en de veiligheid van de jeugdige voorop. Cardea is wettelijk verplicht om bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te handelen volgens de 'Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling'. Deze meldcode helpt professionals goed te reageren bij signalen van mishandeling.

HUISBEZOEKEN

Gedragsregels

Medewerkers van Cardea en u gaan respectvol met elkaar om en houden rekening met elkaar.

Huisdieren

Het kan voorkomen dat onze hulpverleners allergisch zijn voor huisdieren en/of zich bij u thuis niet veilig voelen in het bijzijn van uw huisdier. De hulpverlener kan u verzoeken uw huisdier naar een andere ruimte te brengen of samen met u hierover afspraken maken. Wij vragen uw begrip hiervoor.

Roken

Volgens wettelijk voorschrift geldt in de gebouwen van Cardea een algemeen rookverbod.

Tijdens een huisbezoek van onze hulpverlener vragen wij u vriendelijk niet in het bijzijn van de hulpverlener te roken. Er bestaat desgewenst altijd de mogelijkheid een rookpauze in te lassen. Ook hiervoor vragen wij uw begrip.

TEVREDENHEID EN EFFECT

Wij vinden het belangrijk te weten of u tevreden bent en of de hulp ook het gewenste effect heeft. Op verschillende contactmomenten vragen wij u een vragenlijst in te vullen. De hulpverlener bespreekt met u de uitkomsten van deze vragenlijsten. De gegevens van alle cliënten worden (anoniem) verzameld en onderzocht zodat wij de kwaliteit van de hulp kunnen handhaven en zonodig verbeteren.

PRIVACY

Dossier

Gegevens over u en uw kind bewaren wij in een digitaal dossier.

Deze gegevens zijn nodig om de hulp mogelijk te maken. Het gaat bijvoorbeeld om persoonsgegevens, de verwijzing, het hulpverleningsplan, gespreks- en onderzoeksverslagen en correspondentie. U kunt erop rekenen, dat wij zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Uw dossier is toegankelijk voor medewerkers van Cardea, die bij de hulp aan uw gezin zijn betrokken. Voor noodgevallen hebben ook andere leden van het betreffende team toegang tot het dossier. Gedragswetenschappers van Cardea hebben team-overstijgende autorisatie. Het systeem houdt bij wie wanneer het dossier heeft geraadpleegd (logging). Cardea moet bepaalde gegevens vastleggen om aan regelgeving te voldoen en verantwoording te kunnen afleggen aan overheid en inspecties. Ook medewerkers die de kwaliteit van de hulp controleren, kunnen als dat nodig is informatie uit het dossier bekijken. Zij verwerken gegevens anoniem.

Toestemming

Informatie mag alleen aan derden worden doorgegeven met toestemming van degene over wie de informatie gaat. In enkele gevallen kan Cardea zonder toestemming gegevens verstrekken aan derden, bijvoorbeeld als de veiligheid van de jeugdige in gevaar is.

Inzage, correctie en vernietiging

De wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt jonger dan 16 jaar heeft recht op inzage. Jongeren vanaf 12 jaar kunnen zelf inzage vragen. Als een jongere 16 jaar of ouder is, kan de wettelijk vertegenwoordiger het dossier alleen inzien als de jongere daarvoor toestemming geeft.

U krijgt een kopie van het hulpverleningsplan en alle documenten die daarbij horen, zoals werkplannen en voortgangsverslagen. Zo heeft u altijd de belangrijkste en actuele documenten over de hulp tot uw beschikking. Als u het dossier wilt inzien kunt u contact opnemen met uw hulpverlener. Als u na het bekijken van het dossier meent dat er onjuiste, onvolledige of niet relevante gegevens zijn opgenomen, kunt u vragen om correctie, aanvulling of verwijdering. Hiervoor kunt u een schriftelijk en gemotiveerd verzoek doen bij uw hulpverlener.

Ouder zonder gezag

Bent u gescheiden en hebt u als verzorgende ouder het ouderlijk gezag, dan bent u verantwoordelijk voor het informeren van de ouder zonder gezag. Een ouder zonder gezag heeft geen recht op inzage in het dossier. Deze ouder kan wel informatie vragen. Als dit gevraagd wordt vertellen wij over belangrijke feiten en omstandigheden van de opvoeding. Bijvoorbeeld hoe het met een kind gaat en de uitslagen van een onderzoek. Voor deze informatieverstrekking is geen toestemming nodig van de gezaghebbende ouder of de jeugdige. De informatieverstrekking kan geweigerd worden als deze informatie ook niet aan de gezaghebbende ouders wordt gegeven of als het in strijd is met het belang van de jeugdige.

Bewaartermijn

Wij zijn wettelijk verplicht een dossier tot 15 jaar na het einde van de hulp te bewaren. Daarna wordt het vernietigd, tenzij het volgens de wet langer bewaard moet worden. Gedurende die periode blijft het recht op inzage, correctie en vernietiging bestaan. Meer informatie over privacy vindt u in het privacyreglement op www.cardea.nl.



KLACHTEN EN KLANKBORD

Als u niet tevreden bent

Wij gaan zo zorgvuldig mogelijk om met ouders, kinderen en hun rechten. Toch kan het zijn dat er iets fout gaat en u een klacht heeft. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Maak een afspraak met uw hulpverlener om hierover te praten. Wij geloven dat onze hulp alleen maar kan werken als de verstandhouding goed en open is. Bespreek daarom uw ontevredenheid met de hulpverlener. 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 goed en snel op te lossen.

Het AKJ

Het kan voorkomen dat u een vraag of een probleem niet met uw hulpverlener of zijn leidinggevende 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 1000.

Lukt het niet met Cardea tot een oplossing te komen, dan kunt u een klacht indienen bij een externe onafhankelijke commissie, de Klachtencommissie voor de zorgaanbieders Zuid-Holland. U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie, adres: Postbus 258, 3000 AG, Rotterdam. Meer informatie over de procedure vindt u op www.cardea.nl.

INSPRAAK

Clëntenraad, jongerenraad en Cardeapanel

Als u en uw kind hulp krijgen van Cardea, dan heeft u er belang bij dat wij die hulp goed organiseren. Daarom heeft Cardea een cliëntenraad waarin ouders, jongeren en gezinsvoogden zitten. De raad adviseert Cardea over beleid en vernieuwingen in de hulp. Daar zijn wij blij mee. Zo kunnen wij samen de hulp steeds weer verbeteren. Meer informatie vindt u in de folder over de cliëntenraad.

Cardea heeft ook een jongerenraad. Tijdens bijeenkomsten kunnen jongeren opkomen voor hun belangen, hun mening en advies geven. Iedere bijeenkomst heeft een zelfgekozen onderwerp of thema of wij geven een onderwerp aan waarover wij graag hun mening horen. Op de verschillende locaties worden regelmatig ouderavonden en jongerenbijeenkomsten gehouden, waarin u uw ideeën kunt delen. Wij nodigen u van harte uit om de cliëntenraad op de hoogte te houden van uw ervaringen: cliëntenraad@cardea.nl.

Ook als u geen lid bent van een raad, kunt u uw mening geven. Speciaal hiervoor is in samenwerking met de cliëntenraad en de jongerenraad het cardeapanel opgericht. Het panel wordt beheerd door GFK, een specialist op het gebied van panels. Wanneer u zich aanmeldt, wordt u een aantal keer per jaar benaderd om anoniem uw mening te geven over uiteenlopende onderwerpen. Wij nodigen u van harte uit om deel te nemen aan het panel. Aanmelden kan via www.cardeapanel.nl.

Verder kunt u een verbeterpunt geven via www.cardea.nl.

Met Cardea kun je verder!



Wilt u meer weten over de hulp van Cardea? Ga naar www.cardea.nl of bel 071 – 579 50 50. Heeft u andere vragen, dan kunt u uiteraard ook contact opnemen. Wij zullen u zo goed mogelijk verder helpen. Dat is een afspraak.

MEER WETEN?

Met Cardea kun je verder!

POSTADRES

Postbus 11109
2301 EC Leiden

BEZOEKADRES

Cardea Centraal Bureau
Elisabethhof 23
2353 EW Leiderdorp

T 071 – 579 50 50

I www.cardea.nl

E info@cardea.nl

cardea

