



## **Algemene voorwaarden en aanvullende informatie**

We vinden het belangrijk dat bij de start van het traject een aantal zaken helder op papier staan en waarvan u weet wat dit betekent voor de behandeling.

### **Kwaliteit**

Kwaliteit is dat wat de cliënt verwacht. Met dit uitgangspunt streven wij ernaar om de kwaliteit te borgen en telkens te verbeteren waar dit nodig is.

Dit betekent dat we vastleggen wat we doen, met welke doelen en blijven we dit gedurende het traject evalueren met jullie.

Na de intake fase maken we samen een begeleidingsplan waarin we de doelen opstellen en deze leidend zijn. Met regelmaat maken we gebruik van twee korte vragenlijsten; de ORS en SRS. De ORS kijkt op het moment van ontmoeten naar hoe het met u, of jullie gaat. De SRS evalueert de ontmoeting, bent u voldoende begrepen, had de therapeut iets anders kunnen doen, of was het zo goed als het ging?

Aan het einde van het traject evalueren we de doelen en schrijven we hier een verslag van.

Met het ondertekenen van de algemene voorwaarden gaat u akkoord dat we dit verslag ook sturen naar de verwijzer.

### **Privacy**

Wij gaan zorgvuldig met uw privacy om. Privacygevoelige informatie wordt uitsluitend beveiligd verstuurd, tenzij u akkoord geeft om dit op andere wijze te doen. We maken gebruik van WhatsApp en attenderen u erop dat u hier ook akkoord voor geeft om op die wijze te communiceren, aangezien dit communicatiemiddel niet volledig beveiligd is.

In Mextra maken we het dossier op, waar alleen de betrokken behandelaren inzicht in hebben en u ook. Zo kunt u altijd inlezen wat er beschreven staat.

Video-opnames maken geen onderdeel uit van het dossier. Deze worden vernietigd nadat het dossier is afgesloten.

### **Geheimhouding**

Wij hebben een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Dit betekent dat uw therapeut alleen met uw schriftelijke toestemming gegevens over u kan verstrekken aan derden. Alleen in noodsituaties, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen, kan de therapeut deze geheimhoudingsplicht doorbreken. Uw therapeut kan wanneer zij dat nodig acht overleg plegen met collega's, deze hebben ook een geheimhoudingsplicht en zullen respectvol en zorgvuldig met informatie omgaan.

### **Afspraak wijzigen**

U kunt tot 24 uur van tevoren een afspraak kosteloos afzeggen of verplaatsen.

### **Bereikbaarheid**

Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:30 -17:30 uur. Indien er sprake is van spoed, dan kunt u contact opnemen met:

Spoed voor Jeugd Groningen: (0800) 8081 / [www.spoedvoorjeugdgroningen.nl](http://www.spoedvoorjeugdgroningen.nl)

Spoed voor Jeugd Friesland: (0800) 776 33 45 / [www.spoed4jeugd.nl](http://www.spoed4jeugd.nl)

Spoed voor Jeugd Drenthe: (0522) 279 946 / [www.s4jd.nl/](http://www.s4jd.nl/)

### **Klachten**

De medewerkers van Via Trox zetten zich allen in om de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de door ons geboden zorg. Zo kan u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over het behandeltraject en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden.

Wij werken met klachtopvang en klachtbemiddeling. Deze werkwijze staat beschreven in het klachtenreglement, deze kunt u kosteloos opvragen bij ons.

Voor gezien en akkoord:

Plaats :

Datum :

Naam :

Handtekening :

*(\* indien de cliënt ouders is dan 12 jaar, dient ook hij/zij een handtekening te*

*zetten)* Handtekening 12 jaar en ouder