

Welkom bij de Bascule

Algemene informatie over de behandeling



The logo for 'de Bascule' features a stylized blue wave or swoosh above the text 'de Bascule' in a white, sans-serif font.

de **Bascule**

Welkom bij de Bascule

De Bascule is een instelling voor kinder- en jeugdpsychiatrie en jeugdzorg. Wij bieden hulp aan kinderen, jongeren en gezinnen. In deze folder vindt u algemene informatie die bij een behandeling op de Bascule van belang is. De behandeling wordt gegeven door een behandelaar. Hij of zij is verantwoordelijk voor de hulp aan u en uw kind. Informatie over de afdeling en de behandeling krijgt u van de behandelaar. De zorglijn Therapeutische pleegzorg valt onder de jeugdzorg. Voor deze afdeling gelden aparte regels. Meer informatie over de behandeling bij deze afdeling vindt u in de folders: Therapeutische pleegzorg; informatie voor ouders, pleegouders of adoptieouders.

De Bascule wil u en uw kind de best mogelijke hulp bieden. Daarvoor is een goede samenwerking tussen ouders, kind en behandelaar erg belangrijk. Wij houden zoveel mogelijk rekening met uw wensen over de keuze van behandelaar en behandeling. Uit ervaring weten we dat het helpt om mensen uit de directe omgeving van het kind bij de behandeling te betrekken: natuurlijk de ouders, maar soms ook broertjes en zusjes, grootouders, de huisarts of de leerkracht.

De behandelaar maakt deel uit van een team. In zo'n team werken medewerkers met verschillende deskundigheden nauw samen. Een team bestaat bijvoorbeeld uit: een psychiater, psycholoog, maatschappelijk werkende, sociotherapeut, leerkracht en creatief therapeut.

De behandelaar bespreekt de informatie in deze folder met u. Voor een goede samenwerking is het belangrijk dat u onduidelijkheden aan de orde stelt en uw vragen met ons bespreekt.

Meer informatie:

- Divisiefolder via uw behandelaar
- Afdelingsfolder via uw behandelaar
- Afdelingshuisregels via uw behandelaar
- Website de Bascule www.debascule.com

Bereikbaarheid

Bereikbaarheid tijdens kantooruren:

In de afdelingsfolder vindt u informatie over de telefonische bereikbaarheid van medewerkers die bij de behandeling van uw kind zijn betrokken.

Bereikbaarheid buiten kantooruren:

In geval van nood kunt u de Bascule ook buiten kantooruren bereiken via het telefoonnummer: (020) 890 19 00.

Start van de behandeling

Inschrijven en legitimeren

Om de behandeling te kunnen starten, moeten wij u en uw kind als cliënt inschrijven. Bij een kinder- en jeugdpsychiatrische instelling als de Bascule, worden het kind (de jongere) én de ouders of verzorgers (of andere wettelijk vertegenwoordigers) ingeschreven als cliënt, ook als zij niet op hetzelfde adres wonen. Ook broers en zussen die betrokken zijn bij de behandeling worden ingeschreven. Daarom is het belangrijk het *formulier persoonlijke gegevens*, dat wij meesturen bij de uitnodiging voor het eerste gesprek, volledig in te vullen.

Bij de eerste afspraak met een behandelaar moet u zich kunnen legitimeren. Dat kan met een geldig paspoort, Nederlands rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument. Zo weet de behandelaar dat u diegene bent die hoort bij het BSN (burger service nummer) en de andere gegevens in onze administratie. Bij volgende afspraken kan de behandelaar opnieuw om uw legitimatie vragen. Neem daarom altijd een geldig identiteitsdocument mee. Kinderen tot 14 jaar kunnen zich legitimeren met een eigen identiteitsdocument of met het paspoort van een van hun ouders waarin zij zijn bijgeschreven. Kinderen van 14 jaar en ouder moeten zich kunnen legitimeren met een eigen identiteitsdocument.

Zorgverzekering

Een behandeling bij de Bascule wordt vergoed door uw zorgverzekering. Kinderen zijn gratis meeverzekerd op de zorgverzekering van de ouders. Voor kinderen tot 18 jaar betalen de ouders geen premie en er geldt geen eigen bijdrage en een eventueel eigen risico. Wij vragen u bij het eerste gesprek de verzekeringsgegevens door te geven.

Wanneer u niet voor ziektekosten verzekerd bent, bestaat de mogelijkheid alleen uw kind in te schrijven bij een zorgverzekeraar. De kosten van de zorgverzekering voor kinderen worden door de overheid vergoed.

Let op: wanneer jongeren 18 jaar worden moeten zij zelf een zorgverzekering afsluiten. Vanaf dat moment moeten zij premies, eigen bijdrage en indien van toepassing ook een eigen risico betalen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het Centraal Aanmeld- en Informatiepunt via: (020) 890 19 01.

Een afspraak afzeggen

Om ons werk op een goede manier te kunnen doen, vragen wij u, wanneer u verhinderd bent voor een afspraak, dit zo tijdig mogelijk (minstens 24 uur van tevoren) door te geven aan de behandelaar.

Het eerste gesprek

Mee te nemen naar het eerste gesprek:

- formulier persoonlijke gegevens,
- geldig legitimatiebewijs (bij ieder gesprek),
- polis of pasje zorgverzekering.

In het eerste gesprek bespreekt u met de behandelaar wat de problemen zijn. De behandelaar legt u de behandel mogelijkheden voor.

Hij of zij zal u informeren over:

- het onderzoek en het verloop daarvan,
- de geadviseerde behandeling,
- andere behandel mogelijkheden, zowel binnen als buiten de Bascule.

Bij bepaalde behandelingen geven wij ook informatie over:

- de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek,
- medicijnen en mogelijke bijwerkingen.

Als wij denken dat er tijdens het verblijf van uw kind op een dagbehandelingsgroep of een dag-en-nachtbehandelingsgroep veiligheidsmaatregelen nodig zijn die de bewegingsvrijheid van uw kind beperken, dan bespreekt de behandelaar dit van tevoren met u.

In het eerste gesprek spreekt de behandelaar met u af hoe u tijdens de behandeling geïnformeerd wordt. De behandelaar zal u regelmatig om uw mening vragen over het verloop van de behandeling. Ook bij het afsluiten van de behandeling vragen we ouders en jongeren van 12 jaar en ouder om een vragenlijst in te vullen met vragen over de behandeling. De informatie die we daarmee verzamelen is anoniem en gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren.

Wij vinden het belangrijk dat u vragen stelt als u iets niet begrijpt, of als u meer wilt weten. U heeft er recht op steeds goed geïnformeerd te zijn.

Behandelvoorstel

Als de behandelaar u heeft geïnformeerd over de geadviseerde behandeling, kunt u aangeven of u het met dit voorstel eens bent. U kunt het voorstel ook afwijzen of kiezen voor een andere behandeling. Als de behandeling waarvoor u kiest niet door de Bascule gegeven kan worden, helpt de behandelaar u bij het zoeken naar mogelijkheden bij andere instellingen. Als u dat wilt, helpen wij u het contact met die instelling te leggen en informatie over te dragen.

Behandelplan

Als u het met de behandelaar eens bent over wat er moet gebeuren stellen we een behandelplan op. In het behandelplan schrijven we op wat er aan de hand is, waar we met elkaar aan gaan werken en hoe we dat gaan doen. In het behandelplan leggen we ook vast hoe en wanneer we met u bekijken of de behandeling werkt. Het behandelplan wordt samen met u en uw kind door de behandelaar opgesteld en besproken. U krijgt een kopie mee naar huis.

Soms verloopt een behandeling anders dan we van tevoren gedacht hadden. Als we de behandeling willen wijzigen bespreken we dat eerst met u. Wijzigingen leggen we vast in het behandelplan.

Behandeling en onderwijs

Het is belangrijk dat uw kind onderwijs blijft volgen, zoveel mogelijk op de eigen school of opleiding. In de gesprekken die we met u en uw kind hebben zullen we hier regelmatig aandacht aan schenken. Bij een opname op een afdeling voor dagbehandeling of dag-en-nachtbehandeling heeft de Bascule beperkte mogelijkheden om uw kind intern onderwijs te bieden. Dit onderwijs wordt gegeven op een van de scholen voor speciaal onderwijs die onderdeel uitmaken van de Bascule, of door een van onze samenwerkingspartners: het Altra College of de Educatieve Dienst van het AMC.

Toestemming

U hoeft geen verklaring te ondertekenen om toestemming te geven voor een behandeling. Mondelinge toestemming is voldoende. U kunt uw toestemming voor behandeling altijd intrekken. Dat moet wél schriftelijk. De behandelaar moet dit namelijk in het dossier vastleggen. Als u uw toestemming intrekt, stopt de behandeling. De behandelaar zal dan met u overleggen over het vervolg of een alternatief.

De volgende personen moeten wettelijk toestemming geven:

- Voor behandeling van kinderen van 0 tot 12 jaar moet de wettelijk vertegenwoordiger (meestal zijn dat de ouders) toestemming geven. Als beide ouders het wettelijk gezag hebben, moeten zij beiden toestemming geven.
- Voor behandeling van jongeren van 12 tot 16 jaar is toestemming nodig van de wettelijk vertegenwoordiger én de jongere.
- Jongeren van 16 jaar en ouder bepalen zelf of en hoe zij behandeld willen worden. De Bascule streeft er naar dit altijd in samenspraak met de ouders te doen.
- Opname op een dag-en-nachtbehandelingsgroep van kinderen tot 18 jaar kan alleen als de wettelijk vertegenwoordigers hiermee akkoord gaan.
- Als ouders of pleegouders geen wettelijk gezag hebben, hebben zij geen zeggenschap over de behandeling.

Onder bepaalde omstandigheden kan van deze regels worden afgeweken, bijvoorbeeld als er snel gehandeld moet worden en degene die toestemming moet geven niet bereikbaar of aanspreekbaar is. Dit is geregeld in de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Algemene regels

De Bascule wil kinderen, jongeren, ouders en medewerkers een veilige plek bieden. Een veilige omgeving biedt de beste kansen op goede samenwerking en resultaat. U mag verwachten dat u en uw kind door de medewerkers van de Bascule met respect, vriendelijk en correct worden behandeld, en dat wij rekening houden met uw identiteit en (culturele) achtergrond. Van u en uw kind vragen wij hetzelfde.

Om een zo veilig mogelijke omgeving te bieden hebben wij enkele algemene regels opgesteld.

De regels van de Bascule:

- Soms gaan de dingen niet zoals u of wij dat hadden verwacht. Wanneer u of wij ontevreden zijn over het verloop van de behandeling willen wij dat graag met u bespreken.
- Wij accepteren geen enkele vorm van agressie of geweld, niet van medewerkers en niet van cliënten.
- In de gebouwen en op het terrein van de Bascule is het gebruik van alcohol en drugs niet toegestaan.
- Roken is verboden in de gebouwen van de Bascule.
- Huisdieren worden niet toegelaten.

Daarnaast zijn er voor de afdelingen huisregels gemaakt over bijvoorbeeld bezoektijden, bedtijden, zakgeld, het gebruik van mobieltjes en dergelijke. Deze huisregels ontvangt u van uw behandelaar.

Vakantie

Wij willen een behandeling niet onnodig lang laten duren. Daarom gaat de behandeling van kinderen in dagbehandeling of dag-en-nachtbehandeling in de schoolvakanties gewoon door. De afspraken over de (on)mogelijkheden van een vakantie tijdens een opname staan vermeld in de afdelingsfolder.

Regels voor inzage, afschrift en privacy

Inzage in het dossier

De Bascule is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan gegevens over de behandeling van uw kind. U heeft recht op inzage in dit dossier. Wanneer u het dossier wilt inzien, doen wij dat bij voorkeur in aanwezigheid van de behandelaar. Deze kan een en ander toelichten. Als uw kind nog in behandeling is bij de Bascule, dan kunt u inzage in het dossier aanvragen bij uw behandelaar. Als de behandeling al is beëindigd dan kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij de directeur van de divisie waar uw kind in behandeling was. Het verzoek stuurt u naar:

de Bascule, Postbus 303, 1115 ZG Duivendrecht. Om uw verzoek in behandeling te kunnen nemen moet u een kopie van uw geldige identiteitsbewijs mee sturen.

Wie hebben recht op inzage in het dossier?

- Bij kinderen van 0 tot 12 jaar: de wettelijk vertegenwoordigers (ouders of voogd).
- Bij kinderen tussen de 12 en 16 jaar hebben zowel het kind als hun wettelijke vertegenwoordiger(s) recht op inzage, behalve wanneer het kind daar bezwaar tegen heeft.
- Jongeren, die ouder zijn dan 16 jaar beslissen zelf over inzage. Wanneer u als wettelijk vertegenwoordiger het dossier wilt inzien, heeft u toestemming van de jongere nodig. Bij jongeren ouder dan 16 jaar die wilsonbekwaam zijn, hebben de wettelijke vertegenwoordigers recht op inzage in het dossier.
- Ouders die geen ouderlijk gezag hebben (dus geen wettelijk vertegenwoordiger zijn), hebben recht op globale informatie over de behandeling. Deze informatie wordt verstrekt door de wettelijk vertegenwoordiger (de met gezag belaste ouder of voogd).

Wanneer er in het dossier informatie staat die erg privacygevoelig is, dan is het dossier alleen toegankelijk met instemming van de persoon die het betreft. Wanneer de behandelaar vindt dat inzage in het dossier ernstig nadeel zou kunnen opleveren voor een van de betrokkenen, kan inzage geweigerd worden. Voor deze weigering moet de behandelaar goede redenen hebben die zorgvuldig moeten worden beargumenteerd en vastgelegd. De Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft het recht om dossiers in te zien zonder dat daarvoor schriftelijke toestemming van de ouder(s) en/of jongere nodig is. Inzage door de Inspectie wordt altijd gemeld.

Kopie van het dossier

Als uw kind nog in behandeling is bij de Bascule, dan kunt u een kopie van (een gedeelte van) het dossier aanvragen bij uw behandelaar. Als de behandeling al is beëindigd dan kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij de directeur van de divisie waar uw kind in behandeling was. Bij dit verzoek moet u een kopie van een geldig identiteitsbewijs

meesturen. Wanneer het dossier erg omvangrijk is, worden de kosten voor het kopiëren aan u in rekening gebracht.

Onjuistheden

Als u vindt dat de over u of uw kind geregistreerde gegevens in het dossier niet kloppen, kunt u bij de behandelaar aangeven dat u de gegevens wilt veranderen of verbeteren. Eventueel kunt u uw persoonlijke mening toe laten voegen aan het dossier.

Vernietigen van het dossier

Het dossier wordt bewaard tot de 34ste verjaardag van uw kind. Daarna wordt het dossier vernietigd. Het is mogelijk om het dossier eerder te laten vernietigen. Als u dit wilt dan moet u hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de directeur van de divisie waar uw kind in behandeling was. Vernietiging kan worden geweigerd wanneer uzelf of een ander daar ernstig nadeel van zou kunnen ondervinden.

Wetenschappelijk onderzoek

Wij willen u en uw kind de best mogelijke hulp bieden. Daarom doen wij onderzoek naar de werking van de verschillende behandelingen. Zo willen wij te weten komen welke behandelingen het beste werken. Bij dit wetenschappelijk onderzoek worden gegevens uit dossiers gebruikt. Deze gegevens zijn echter zo bewerkt dat ze niet meer tot een persoon herleidbaar zijn. Wanneer u toch niet wilt dat uw gegevens voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt worden, dan kunt u dit in het eerste gesprek aangeven.

Recht op privacy

Wanneer u en uw kind bij de Bascule in onderzoek of behandeling zijn, verzamelen wij allerlei gegevens over u en uw kind. Het gaat om persoonsgegevens en om informatie die voor de behandeling belangrijk is. Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld: adresgegevens, kopie identiteitsbewijs en verzekeringsgegevens. De persoonsgegevens, resultaten van onderzoeken, diagnose, behandelplannen en dergelijke worden in het dossier en in computerbestanden opgeslagen. De Bascule mag niet méér

gegevens vastleggen dan strikt noodzakelijk is om goede zorg te kunnen bieden. Bovendien moeten wij ervoor zorgen dat de gegevens goed beveiligd zijn, zodat alleen mensen die daartoe bevoegd zijn de gegevens kunnen inzien.

Informatie uitwisselen

Uw behandelaar mag gegevens over de behandeling uitwisselen met andere behandelaars van de Bascule. Als uw behandelaar informatie van anderen buiten de Bascule (bijvoorbeeld huisarts of Bureau Jeugdzorg) nodig heeft, of informatie aan anderen wil geven, dan heeft hij daarvoor uw schriftelijke toestemming nodig. Bij de uitnodigingsbrief voor het eerste gesprek vindt u een formulier waarmee u toestemming kunt geven voor het opvragen van gegevens, voor het verstrekken van informatie aan derden (zoals de huisarts) en het vastleggen van gegevens. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. De behandelaar legt dit vast in het dossier.

Meer informatie:

Privacyreglement: op te vragen via uw behandelaar of te downloaden via de website: www.debascule.com

Heeft u klachten over de Bascule?

Klachtenregeling

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de behandeling of over de manier waarop een medewerker van de Bascule met u of uw kind omgaat. Als dat het geval is, dan kunt u dit met de behandelaar bespreken. Mocht dit niet tot een oplossing leiden, dan kunt u uw probleem bespreken met het hoofd van de afdeling. Als u dit niet wilt, of als u niet tevreden bent over het gesprek dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie voor cliënten van de Bascule. U kunt de klachtenregeling en informatie over de procedure downloaden via onze website (www.debascule.com), of opvragen bij de behandelaar of de klachtencommissie:

Klachtencommissie voor cliënten van de Bascule

Postbus 303
1115 ZG Duivendrecht
T (020) 890 17 00
E klachtencommissie@debascule.com

Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is er voor cliënten in de Geestelijke Gezondheidszorg. Op de Bascule is een PVP aanwezig. Wanneer u problemen heeft met de Bascule kan de PVP u adviseren en ondersteunen. De PVP is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat de PVP niet in dienst is van de Bascule maar van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen. De PVP stelt zich op aan de kant van de cliënt. De PVP kan u ook helpen bij het indienen van een klacht. De hulp van de PVP is gratis. Informatie over de bereikbaarheid van de PVP op de Bascule vindt u op onze website: www.debascule.com (zoek op: PVP)

U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de helpdesk van de Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen:

Stichting PVP Nederland

T 0900 444 8888
E helpdesk@pvp.nl
I www.pvp.nl

Meer informatie:

Folder patiëntenvertrouwenspersoon: bij de receptie van de Bascule en via www.debascule.com

Cliëntenraad

De centrale cliëntenraad is er voor ouders of verzorgers van kinderen en jongeren die in behandeling zijn bij de Bascule. De cliëntenraad denkt mee over de kwaliteit van de zorg en de manier waarop de zorg geleverd wordt. De centrale cliëntenraad overlegt met de raad van bestuur van de Bascule, namens alle ouders, verzorgers, kinderen en jongeren. In het informatiepakket dat u van de behandelaar krijgt zit een folder van de cliëntenraad.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de cliëntenraad.

De Centrale Cliëntenraad

Postbus 303
1115 ZG Duivendrecht
T (020) 890 19 00
E clienraad@debascule.com

Meer informatie:

Op onze website <http://clienraad.debascule.com>

Tot slot

Zoals we in de inleiding van deze folder al hebben aangegeven: om u en uw kind zo goed mogelijk te kunnen helpen is het belangrijk dat wij zo goed mogelijk met elkaar samen werken. Wij hopen dat deze folder er aan bijdraagt dat de samenwerking tussen u en de medewerkers van de Bascule succesvol verloopt.

Suggesties voor verbetering

Deze folder is met zorg samengesteld. Wij doen ons best u informatie te bieden die zo compleet, correct, toegankelijk en actueel mogelijk is.

Deze folder wordt daarom regelmatig aangepast.
Suggesties voor verbetering kunt u doorgeven via:

info@debascule.com

© maart 2011
Auteur: afdeling communicatie

de Bascule, academisch centrum
voor kinder- en jeugdpsychiatrie
Postbus 303
1115 ZG Duivendrecht
(020) 890 19 00

info@debascule.com
www.debascule.com

Aan de informatie in deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.