

Algemene voorwaarden

Prakt-YKO biedt ambulante, psychologische behandelingen in de generalistische Basis GGZ en (in overleg) in de specialistische GGZ. Op het aanbod zijn onderstaande algemene voorwaarden van toepassing.

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen aangemelde kind/jeugdige en zijn/haar ouder(s) in de leeftijd van 0-18 jaar, alsook 18+ jaar volwassenen (hierna te noemen: cliënt) en Iris Hommersom, Orthopedagoog, GZ psycholoog, IMH specialist (DAIMH), Systeemtherapeut (NVRG) (hierna te noemen: behandelaar) verbonden aan Prakt-YKO.

De behandelaar is BIG geregistreerd therapeut en gebonden aan verschillende wetten en regelgevingen, te weten o.a. de WGBO en de Wkkgz. Daarnaast geldt er een [beroepscode](#) van het NIP waar de behandelaar bij aangesloten is.

1. Werkwijze

Via het contactformulier op de website www.praktyko.nl kan er contact worden gezocht voor het plannen van een telefonisch overleg. Er zal dan besproken worden of Prakt-YKO de hulpvraag van cliënt kan beantwoorden en/of cliënt bij Prakt-YKO aan het juiste adres is. Mocht dit niet zo zijn, dan denkt de behandelaar graag mee waar cliënt wel terecht zou kunnen.

Het intake-/ kennismakingsgesprek: tijdens de eerste kennismaking worden de klachten, de gezinscontext, sociale- en omgevingsfactoren alsook de protectieve factoren van de cliënt zo goed mogelijk in kaart gebracht. Ook wordt er meer uitleg gegeven over de werkwijze en praktische zaken van Prakt-YKO. Aan het einde van het intakegesprek (duur: 75 min) wordt er een globaal voorstel gedaan. Dat kan zijn: verder onderzoek om de klachten beter te begrijpen, maar het kan ook zijn dat er direct een behandelvoorstel wordt gedaan. Uiteraard mag de cliënt daar gerust nog even over nadenken.

Na de intake en het eventuele onderzoek, stelt de behandelaar in overleg met de cliënt een behandelplan op. In dit plan staan de doelen die samen zijn opgesteld, de behandelmethoden en de verwachte duur (aantal sessies) van de behandeling. De behandeldoelen zullen regelmatig geëvalueerd worden door cliënt en behandelaar.

2. Diensten en behandelrelatie

Prakt-YKO biedt psychologische begeleiding en behandeling aan, gericht op het ondersteunen van cliënten bij psychische, emotionele en/of psychosociale klachten. De aard, inhoud en duur van de begeleiding of behandeling worden in overleg met de cliënt vastgesteld en kunnen gedurende het traject worden bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht.

De behandelrelatie betreft een inspanningsverplichting. Dit betekent dat Prakt-YKO zich naar beste kunnen inspant om zorg te verlenen die zorgvuldig, professioneel en conform de geldende beroepsnormen wordt uitgevoerd. Er kan echter geen garantie worden gegeven op het behalen van een specifiek resultaat, aangezien het verloop en effect van behandeling mede afhankelijk zijn van factoren die buiten de invloedssfeer van de behandelaar liggen, zoals inzet, omstandigheden en persoonlijke kenmerken van de cliënt.

3. Klachten/ geschillen

Als de cliënt niet tevreden is over het behandeltraject en/of de behandelaar, wordt verzocht dat in eerste instantie met de behandelaar te bespreken. Mocht er samen niet uitgekomen worden, dan is de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg te lezen op www.praktyko.nl waar Prakt-YKO bij aangesloten is.

4. Betalingsvoorwaarden

Prakt-YKO biedt geen gecontracteerde zorg via de gemeenten (0-18 jaar). Prakt-YKO heeft eveneens geen contracten met zorgverzekeraars. Voor 18+ cliënten kan er wel gewerkt worden via het Zorgprestatiemodel en gebruik worden gemaakt van een gedeeltelijke vergoeding. De cliënt moet zelf voor de geboden diensten betalen. 18+ cliënten kunnen hun kosten gedeeltelijk vergoed krijgen bij hun zorgverzekering. De hoogte van de vergoeding is per verzekeringspolis verschillend. Een (arts)verwijzing is echter wel noodzakelijk. De behandelartieven en betalingsvoorwaarden zijn [hier](#) terug te vinden.

5. Annuleren en no-show regeling

Als je verhinderd bent en je je afspraak wilt afzeggen of wijzigen dan kun je dit telefonisch, per mail of per whats app doen. Er wordt dan een nieuwe afspraak gepland. Wanneer je op tijd je afspraak afzegt/ wijzigt worden er geen kosten in rekening gebracht als je dit tot uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch doorgeeft.

Als je een afspraak binnen 24 uur voor de sessie annuleert wordt er €35,- in rekening gebracht. Ook als je een afspraak niet nakomt zonder af te melden (no-show) wordt €35,- in rekening gebracht. Deze kosten mogen niet bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden.

6. Dossier/ Privacy

Prakt-YKO is verplicht een dossier in te richten en bij te houden met betrekking tot de zorg van de cliënt. Cliëntinformatie is veilig gewaarborgd in een webbased elektronisch cliëntendossier (ECD). Berichten met inhoudelijk (gevoelige) informatie worden verstuurd via ZorgMail (prakttyko@zorgmail.nl). Dit is de enige garantie dat het bericht ook inderdaad alleen wordt gelezen door de persoon waarvoor het bedoeld is en niet "afgetapt" kan worden. Voor privacyregels wordt gehouden aan de wettelijke bepalingen binnen de WGBO. Hierover staat meer informatie in de privacyregeling op de website van Prakt-YKO.

In het kader van zorgvuldige dossiervoering kan de behandelaar gebruikmaken van gespreksopname en AI-ondersteunende transcriptie via een beveiligd systeem (Wellcom-Health). Deze opname wordt uitsluitend gebruikt ter ondersteuning van verslaglegging binnen het cliëntdossier. De behandelaar blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud en de beoordeling van het dossier. De gegevens worden vertrouwelijk verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG) en worden niet gedeeld met derden buiten de reguliere zorgcontext. Gebruik van deze functionaliteit vindt alleen plaats na expliciete toestemming van de cliënt. De cliënt heeft te allen tijde het recht om deze toestemming te weigeren of in te trekken, zonder gevolgen voor de behandeling.

7. Dossier en bewaartermijn

In het kader van de behandeling houdt Prakt-YKO een cliëntdossier bij. Dit dossier bevat gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede en verantwoorde uitvoering van de behandelovereenkomst en wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld, conform de geldende wet- en regelgeving.

Het dossier wordt bewaard gedurende de wettelijk vastgestelde bewaartermijn van **minimaal 15 jaar**, gerekend vanaf het moment waarop de behandeling is beëindigd, of zoveel langer als redelijkerwijs noodzakelijk is voor goede zorgverlening of indien dit voortvloeit uit wettelijke verplichtingen.

De cliënt heeft het recht het eigen dossier in te zien, hiervan een afschrift te ontvangen en (indien daartoe aanleiding is) een verzoek te doen tot correctie, aanvulling of (gedeeltelijke) vernietiging van het dossier. Een verzoek tot vernietiging wordt gehonoreerd, tenzij zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten, zoals de belangen van derden of wettelijke bewaarplichten.

8. Routine Outcome monitoring (ROM)

ROM, Routine Outcome Monitoring is het structureel en herhaaldelijk meten met behulp van vragenlijsten hoe het met jou (en/of jouw kind) gaat. Zo word je bij de start van de behandeling en bij het afsluiten van de behandeling gevraagd een vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst wordt digitaal verzonden via Bergop. Het primaire doel van ROM-men is de ondersteuning van de behandeling.

Hoe wordt omgegaan met de privacy binnen de ROM-metingen?

De informatiebeveiliging van gegevens voldoet aan de hoogste standaarden binnen de zorgverleningssector. De gegevens wordt beveiligd en persoonsgegevens worden versleuteld en zijn dus niet herkenbaar voor derden. Dit betekent dat alle (persoonsgevoelige) gegevens die worden aangeleverd niet naar jou/ jouw kind terug herleidbaar zijn.

9. Veilig melden van incidenten en calamiteiten (VIM)

Sinds 1 juli 2016 stelt de Wet Kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) als verplichting dat zorgprofessionals hun (bijna) incidenten veilig intern melden. De meldingen zijn bedoeld om te analyseren en te reflecteren. De grotere bewustwording en verbeteracties moeten bijdragen aan veiliger en daardoor betere zorg.

Prakt-YKO zal een aantal zaken vastleggen, waaronder wat de aanleiding, ofwel de oorzaak van het incident was, de gevolgen van het incident voor de cliënt of wat de mogelijke uitkomsten hadden kunnen zijn. Er wordt vastgelegd wie bij het incident betrokken waren en wat de behandelaar haar (re)actie was. Aanvullend zal het (bijna)incident anoniem besproken worden in een intervisiegroep. Met als doel om te kunnen analyseren, reflecteren en verbeteracties aan te maken om de kans op herhaling te voorkomen.

De betreffende cliënt wordt altijd over het incident ingelicht, dit zal ook vermeld worden in het betreffende cliënten dossier. Wanneer er sprake is van een calamiteit (een incident van de zwaarste categorie) is Prakt-YKO verplicht melding te maken bij de inspectie voor de gezondheidszorg. www.igj.nl De IGJ houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz.

10. Meldcode

Prakt-YKO hanteert de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, conform de geldende wet- en regelgeving. Dit betekent dat de behandelaar bij signalen van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling zorgvuldig handelt volgens de stappen van deze meldcode.

De meldcode heeft als doel om tijdig en passend te handelen ter bescherming van betrokkenen. Waar mogelijk wordt dit besproken met de cliënt. In situaties waarin de veiligheid van een cliënt of van anderen in het geding is, kan het noodzakelijk zijn om advies in te winnen bij of een melding te doen bij Veilig Thuis, ook wanneer dit het doorbreken van de vertrouwelijkheid met zich meebrengt. Meer informatie over de meldcode is [hier](#) te vinden.

11. Bereikbaarheid/ contact

Prakt-YKO is 24 uur per week geopend, op wisselende werkdagen. De behandelaar is bereikbaar voor overleg per mail of middels het inspreken van een voicemail bericht, een whatsapp bericht of er kan middels het contactformulier van de website contact worden opgenomen. Er zal dan op korte termijn contact worden opgenomen.

Als de cliënt eerder hulp behoeft en/of er zich een dringende situatie voor doet, is het advies contact op te nemen met de huisarts.

12. Behandelplan/ Akkoordverklaring

Door het ondertekenen van het behandelovereenkomst/ behandelplan door zowel cliënt als behandelaar, verklaart de cliënt dat hij/zij akkoord gaat met het behandelplan en dat hij/zij kennis heeft genomen van de praktijkregels waaronder o.a. de algemene voorwaarden, de privacyverklaring, de klachtenregeling alsook de betalingsvoorwaarden.