

Algemene voorwaarden MelCura

Informatie voor aangemelde cliënten t.a.v. afspraken binnen MelCura (wijzigingen voorbehouden)

Aanmelding

Afspraken en hulpverlening vinden altijd plaats na het maken van een (telefonische) afspraak; een afspraak is met de cliënt op persoonlijke titel gemaakt en kan ook alleen door de cliënt zelf of zijn/haar ouders/verzorgers in geval van minderjarigheid worden geannuleerd. Waar in de algemene voorwaarden gesproken worden over "hulpverlening" wordt bedoeld begeleiding, preventie, psycho-educatie, consultatie, coaching en/of advies.

Fasen van hulpverlening

Na aanmelding wordt u door MelCura gebeld/benaderd en plannen we allereerst een intakegesprek om een en ander in kaart te brengen. Dit eerste gesprek (inventarisatie problematiek) kan, als u dit wenst en/of meerwaarde heeft, samen met betrokkenen plaatsvinden. In geval van minderjarige client(en) met zijn/haar ouders/verzorgers.

Na het intakegesprek wordt met u besproken bij welke hulp u het meest gebaat zou zijn en wordt samen met u bekeken of MelCura deze hulp kan bieden. Als MelCura geen passend hulpaanbod kan bieden zal overlegd worden waar u het best geholpen zou kunnen worden. Dit kan in samenspraak met de gemeente.

Als zowel de hulpverlening als verwijzing niet mogelijk lijkt, zal dat tijdig worden aangegeven.

Als MelCura wel kan voorzien in een adequate hulpverlening wordt een ondersteuningsplan/zorgplan opgesteld. U kunt na het intakegesprek aangeven of u wel of niet verder wil gaan met MelCura.

Mocht u verder gaan, zal aan het einde van het hulpverlening traject een mondeling of schriftelijke evaluatie plaatsvinden.

Gang van zaken m.b.t. afspraken

MelCura heeft dienst op alle werkdagen. De gesprekken duren afhankelijk van de afgesproken beschikking vanuit de gemeente en/of overige zorgaanbieder.

Er kan consultatie met derden plaatsvinden over uw problematiek, uw casus (anoniem), nadat u hiervoor toestemming heeft gegeven.

MelCura dient de afspraken op de afgesproken tijd te laten beginnen, tenzij zich een situatie van overmacht voordoet.

U dient op de afgesproken tijd aanwezig te zijn en indien u niet aanwezig bent en/of later komt, wordt de duur van de afspraak bekort met de betreffende hoeveelheid tijd.

Telefonische bereikbaarheid en waarneming:

Telefonisch is MelCura op alle werkdagen te bereiken tussen 8:00 en 18:00 uur op telefoonnummer: 0614782959. Bij afwezigheid kunt u een bericht inspreken met een voicemailbericht; u wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld. Het streven is binnen 24 uur.

In alle gevallen van afwezigheid van MelCura en in noodsituaties neemt u contact op met de huisarts/huisartsenpost, Veilig Thuis Twente, politie en/of belt u 112.

Tarieven

MelCura hanteert de tarieven welke zijn toegekend vanuit de door de gemeente afgegeven (jeugd) WMO-beschikking welke o.a. regionaal zijn vastgesteld vanuit o.a. OZJT/Samen14 en/of afzonderlijk met een betreffende gemeente middels een individueel contract.

Het tarief van de toegewezen en geboden hulpverlening uren wordt 4-wekelijks of maandelijks achteraf gedeclareerd bij de gemeente.

OZJT/Samen 14

OZJT/Samen14 is de samenwerking tussen de veertien Twentse gemeenten op het gebied van jeugdhulp en Wmo-zorg. Door de inkoop, contractmanagement, monitoring en expertise efficiënt te organiseren, zorgt OZJT/Samen14 ervoor dat alle veertien gemeenten een duurzaam en betaalbaar zorgstelsel kunnen realiseren voor hun inwoners.

Afzegging:

Afspraken dienen uiterlijk 24 uur van tevoren via de betrokken hulpverlener te worden afgezegd. U kunt een bericht van afzegging te allen tijde inspreken met een voicemail bericht. Daarna wordt u door mij teruggebeld.

De door u niet nagekomen afspraken zonder afzeggen en afspraken welke korter dan 24 uur van tevoren worden afgezegd, worden aan u op basis van het vastgestelde tarief in rekening gebracht.

Klachten:

Als u, op wat voor wijze dan ook, commentaar of kritiek heeft op de werkwijze binnen MelCura, zouden wij het erg op prijs stellen indien u ons dat laat weten. MelCura kan ervan leren, tot nut van uw hulpverlening en die van andere cliënten. Voor het geval we er samen niet uit mochten komen kan een derde (collega) gevraagd worden om in een gesprek verheldering te brengen en zo mogelijk tot een oplossing te komen in de kwestie. Hierbij verwijs ik u naar onze website voor alle informatie hieromtrent.

Ook wil ik u verwijzen naar ons klachtenreglement welk aan u op schrift is overhandigd.

Beëindiging:

Elk hulpverleningstraject wordt afgesloten met een afsluitende mondelinge of schriftelijke evaluatie, tenzij anders afgesproken. De cliënt kan op elk gewenst moment de hulpverlening beëindigen.

MelCura heeft het recht de hulpverlening eenzijdig te beëindigen, maar is verplicht en, indien van toepassing, de verwijzende partij op de hoogte te stellen van de beweegredenen. MelCura heeft het recht de hulpverlening of de hulpverleningsafpraak onmiddellijk te beëindigen indien de zorgvrager zich misdraagt als in:

- Een ernstige mate van bedreiging en/of intimidatie die de hulpverlening relatie onwerkbaar maakt.
- Een onherstelbare verstoorde vertrouwensrelatie
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen en/of afspraken/regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen vanuit MelCura.

Privacy policy

MelCura kent een privacyreglement en privacyverklaring welke u op schrift is overhandigd bij de start van de hulpverlening.