

Algemene voorwaarden voor cliënten

Onze organisatie heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie en advies, te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. Je krijgt deze Algemene Voorwaarden op schrift mee bij de start. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar.

Informatie voor de start

Wij hebben een aantal zaken nodig: je toestemming voor het opvragen en geven van informatie, je akkoord op onze Algemene Voorwaarden en eventuele afspraken over de financiering van je zorg. We leggen de afspraken vast in de 'zorgovereenkomst'.

Het plan is een flexibel contract

Samen met cliënten en andere betrokkenen maken wij een plan. Als we het eens zijn over wat de vraag is en welke doelen we hebben, stellen we ons plan samen vast. Het is belangrijk dat we ons allemaal houden aan de afspraken. Als je vindt dat het anders moet, horen we het graag. Als wij (nieuwe) problemen of oplossingen zien dan hoor je het van ons. Zo werken we samen aan verbetering.

Privacy, informatie-uitwisseling en dossiers

Wij leggen gegevens vast van cliënten en anderen die betrokken zijn bij onze dienstverlening. Onze organisatie houdt zich aan de zaken zoals deze zijn vastgelegd in de wet- en regelgeving. Hierin staat onder meer dat wij vertrouwelijk omgaan met gegevens. Als je met ons in zee gaat geef je ons toestemming gegevens te registreren in het dossier. Medewerkers wisselen waar nodig informatie onderling uit. Uw dossier wordt in een gesloten kast gearhiveerd. De officemanager en de directeur hebben toegang tot het archief.

Soms nemen we bij de start, tijdens en of aan het einde van de zorg één of meerdere vragenlijsten af. Dat doen we om een volledig beeld te krijgen van de mogelijkheden en problemen. Daarnaast stellen financiers (bijvoorbeeld verzekeraars, gemeenten) soms bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht. De uitkomsten worden, geanonimiseerd gedeeld.

Wij melden ons bij de 'Verwijsindex' als er sprake is van een complexe situatie waar meer problemen tegelijk spelen en/of er veiligheidsrisico's zijn. Vermelding bij deze landelijke index is verplicht en bevat alleen informatie over contactpersonen, geen inhoudelijke informatie. Het is bedoeld om de eventuele verschillende hulpinstanties in staat te stellen goed op elkaar af stemmen. De index wordt beheerd door de gemeenten.

Het digitale dossier wordt, conform de wetgeving, 20 jaar bewaard. Een uitzondering vormen eventuele medicatie toedienlijsten. Deze worden na 2 jaar vernietigd. Je hebt recht op inzage in je eigen dossier.

Klachtenregeling

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende een volgende stap. Als het gaat om een vertrouwelijke kwestie tussen cliënt en medewerker kunnen cliënten zich ook direct wenden tot de leidinggevende. Als de klacht niet naar tevredenheid opgelost wordt, of wanneer je voorgaande traject niet wilt volgen kan je, je direct schriftelijk wenden tot de klachtenfunctionaris. Dit is een onafhankelijke functionaris, die de klacht onderzoekt en een uitspraak doet. De werkwijze bij klachten is geregeld in ons Klachtreglement.

Vertrouwenspersoon

Als je een vraag of probleem hebt en daarmee niet terecht kunt of wilt bij jouw contactpersoon of diens leidinggevende, dan kun je terecht bij de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en behandelt vragen altijd vertrouwelijk. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met de cliënt het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. Je kunt direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon via telefoonnummer: 06-21450851

Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan een veilige leefsituatie voor onze cliënten en hun omgeving te realiseren. Als de veiligheid niet langer gegarandeerd kan worden, zullen wij actie ondernemen, ook als onze cliënt dat niet wil. Wij bespreken onze zorgen, als dat mogelijk is, allereerst met de cliënt en/of direct betrokkenen. Samen maken we een plan om de veiligheid op korte termijn te herstellen. In ernstige situaties, waarbij wij denken dat er met ondersteuning onvoldoende verbetering bereikt kan worden of als de situatie acuut gevaarlijk is, doen wij een melding bij de politie of een (gemeentelijk) meldpunt. Ook in die situaties trekken wij ons niet terug. Wij houden contact. Ingrijpen hoort soms bij ons vak en daarover spelen we open kaart met betrokkenen. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het mensen in een bepaalde periode of fase soms niet goed lukt om goed voor zichzelf of elkaar te blijven zorgen.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met ouders en andere betrokkenen. Wij respecteren de culturele achtergrond, levensovertuiging, religie, normen, waarden en keuzes van onze cliënten. Wij stellen ons gelijkwaardig op en sluiten aan bij de wensen en grenzen van onze cliënten. Andersom verwachten wij dat ook van onze cliënten. Wij accepteren geen discriminatie, bedreiging of geweld. Bij huiselijk geweld, mishandeling, verwaarlozing of crimineel gedrag grijpen wij in. De veiligheid van cliënten en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om cliënten en collega's te beschermen.

Financiële verplichtingen

Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie rond financiële zaken. 'No-show': als je niet kunt komen op een afspraak, en dit niet 48 uur voor de afspraak hebt gemeld, kan het zijn dat we kosten in rekening moeten brengen. Je kunt op elk moment stoppen met de dienstverlening, de kosten stoppen dan op hetzelfde moment. Van onze kant kunnen wij stoppen met de ondersteuning als cliënten zich niet houden aan de (financiële) verplichtingen en afspraken.

Altijd bereikbaar bij crisis

Bij acuut gevaar bel je 112. Wij zijn bij crisis voor cliënten en andere direct betrokkenen 7 X 24 uur ook zelf bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. In de regel neemt je eigen contactpersoon contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

Wetenschappelijk Onderzoek

Wij streven ernaar om iedereen die erom vraagt zo goed mogelijk te helpen, de vragen of problemen die er zijn aan te pakken. Dit betekent dat wij ons zelf steeds moeten blijven ontwikkelen; het meewerken aan wetenschappelijk onderzoek is dan noodzakelijk. Ben je cliënt bij ons, dan betekent dit dat je gegevens kunnen worden gebruikt voor wetenschappelijke onderzoeksdoeleinden. Uiteraard worden deze gegevens geheel geanonimiseerd, het is voor de onderzoekers niet te achterhalen dat het om jou (of andere betrokkenen) gaat. Je privacy wordt door ons te allen tijde gewaarborgd.

Kwaliteitsstatuut

Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze WTZi-erkende zorginstelling kun je vinden op onze website, of op papier verkrijgen op onze vestigingen.

Jouw mening telt

Wij werken voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en zorg en willen daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen van onze cliënten en hebben daarnaast een cliëntenraad dat met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Contact met het cliëntenraad of meedoen? Meld je bij: mail adres: cliëntenraad@zenmo.nl

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!