INFORMATIEFOLDER

Rechten van cliënten

de Overburen
zorg & ondersteuning

1. WAT DOEN WIJ VOOR JOU?

Wat wij voor je gaan doen, hangt af van wat je nodig hebt. Wat dat precies is, bespreek je met je begeleider. Tijdens dat gesprek gaat het bijvoorbeeld over:

- De manier waarop jij wilt leven en hoe we je daarbij kunnen helpen;
- Wat we willen bereiken en hoe we dat proberen te doen;
- Wie daaraan een bijdrage kunnen leveren;
- Familieleden, vrienden en kennissen, buren en vrijwilligers helpen daarbij;
- Waar kun jij een bijdrage aan leveren?

De afspraken over al deze dingen schrijven we op in Ons Plan en je samenwerkingsplan. Je begeleider bespreekt regelmatig met je of Ons Plan en je samenwerkingsplan aangepast moet worden.
Je kan iemand meenemen naar het gesprek over jouw plan. Dat kan bijvoorbeeld een familielid of een vriend zijn. Als je wilt, kan je met je begeleider bespreken wie met je meegaat naar het gesprek.

2. JE DOSSIER EN JE PRIVACY

Wat we voor je doen en hoe het met je gaat, schrijven we op in een dossier. Wat in dit dossier staat, lezen alleen medewerkers die jou zorg of ondersteuning bieden en anderen die jij hiervoor toestemming hebt gegeven. Dit gaat dan via Caren Zorgt.

Wij gebruiken je dossier ook om de kwaliteit van ons werk te bewaken en om onze werkzaamheden te kunnen declareren. Als er iets is misgegaan tijdens ons werk voor jou, gebruiken we het dossier om te onderzoeken wat er precies is gebeurd.

Als je dat wilt, mag je zelf lezen wat in je dossier staat. We kunnen je ook een kopie van het dossier geven. Je wettelijk vertegenwoordiger kan je dossier inzien als dat nodig is om een beslissing voor jou te nemen. Tot slot zijn wij soms verplicht om instanties inzage in je dossier te geven. Verder geven wij alleen inzage in je dossier als je daar toestemming voor hebt gegeven.

Wij hebben dus ook jouw toestemming nodig als we informatie over jou willen delen met andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld het ziekenhuis, de huisarts en de apotheek.

Wij bewaren je dossier zolang we je zorg en ondersteuning bieden. Wij zijn verplicht het dossier daarna nog twintig jaar te bewaren. Na die twintig jaar vernietigen we het dossier.

Je kunt ons vragen om fouten in je dossier te herstellen of je dossier, of delen daarvan, te vernietigen. We bespreken je verzoek met je en beoordelen of we het kunnen uitvoeren. Normaal gesproken laten we je binnen een maand weten wat we met je verzoek doen.

3. WAT JE OVER ONS MOET WETEN

Wij vertellen je alles wat je van ons en onze organisatie moet weten. Vragen daarover kan je altijd stellen aan je persoonlijk begeleider.

Op onze website of in een folder kan je, in begrijpelijke taal, meer lezen over:

- Als er aanvullende diensten nodig zijn, bespreken we samen de mogelijkheden. We leggen dit vast in jouw clientservicepakket;
- Wat je kan doen als je niet tevreden bent over ons;
- Hoe wij omgaan met je privacy;
- Onze cliënten- en verwantenraad;
- Andere dingen die voor jou van belang zijn.

4. WAT WIJ VAN JOU WILLEN WETEN

Van jou verwachten wij dat je ons vertelt wat nodig is om jou goede zorg en onder steuning te geven.

Ook is belangrijk dat wij weten wie voor jou beslissingen kan nemen als je dat zelf niet kunt. Deze persoon is je wettelijk vertegenwoordiger.

5. NIET TEVREDEN?

Onze medewerkers doen hun best voor je. Als je tevreden bent, horen we dat graag. Maar ook als je niet tevreden bent, vinden we het belangrijk dat je ons dat vertelt. Vind je het lastig om een medewerker te vertellen wat je dwars zit, dan kan je iemand vragen om je daarbij te helpen. Dat kan bijvoorbeeld een familielid zijn. Je kan het ook met de klachtenfunctionaris bespreken. Hij of zij probeert samen met jou een oplossing te vinden.

Je kan ook officieel een klacht indienen. Hoe je dat doet, staat in een aparte folder en op onze website. Ook hierbij kan de klachtenfunctionaris je helpen en adviseren.

Is ook na de klachtenprocedure je probleem niet opgelost, dan kan je het voorleggen aan de geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend, op een enkele uitzonderingssituatie na. Denk je erover om de geschillencommissie in te schakelen, vraag dan advies van iemand die er verstand van heeft. De klachtenfunctionaris kan je hierbij op weg helpen.

6. EINDE VAN ONZE ZORG EN ONDERSTEUNING

Je kan altijd besluiten om geen gebruik meer te maken van onze diensten. Je kunt ons dit laten weten in een e-mail of een brief. Er is een opzegtermijn van één maand.

Onze zorgverlening stopt ook als je geen zorg meer nodig hebt. En als we hebben af gesproken dat we je in een bepaalde periode zorg verlenen, dan eindigt de zorgverlening als die periode is afgelopen.

In hele bijzondere situaties kunnen we ook besluiten om je geen zorg meer te verlenen, terwijl je die nog wel nodig hebt. In zo'n geval doen we altijd ons best om ervoor te zorgen dat je bij een andere zorgorganisatie terecht kunt. Wij hebben een opzegtermijn van twee maanden.

Heb je vragen over deze informatiefolder? Neem dan contact op met onze afdeling Cliëntzaken: clientzaken@de-overburen.nl, 0180-641050.