

Inspraak

Stel:

- Je vindt het belangrijk dat cliënten eigen inbreng hebben.
- Je vindt dat er te weinig voor cliënten wordt georganiseerd.
- Je vindt dat er beter naar cliënten geluisterd moet worden.
- ... en je wilt daarover in gesprek met ons.

Dan kun je dit bespreekbaar maken tijdens het wekelijkse bewonersoverleg, maar er zijn ook nog andere mogelijkheden:

Ook jij mag meedenken en meepraten over de zorg bij Stichting Keroazie. Cliënten moeten mee kunnen meepraten in de zorg; dat wordt ook wel medezeggenschap genoemd. Dat recht is wettelijk geregeld. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector staat dat alle organisaties een cliëntenraad moeten hebben. Wij hebben een vaste cliëntenraad.

Cliëntenraad

We vragen cliënten regelmatig hun mening te geven over allerlei onderwerpen die met de zorgverlening te maken hebben. We voeren regelmatig cliënttevredenheidsonderzoeken uit. Uit de antwoorden krijgen wij een goede indruk waar cliënten tevreden over zijn; dat willen we natuurlijk vasthouden.

De antwoorden leveren ons ook suggesties op om zaken te verbeteren en dat vinden we minstens zo belangrijk. Want wanneer cliënten meedenken en meedoen kan er nog beter worden ingespeeld op de zorgvraag.



In deze folder staat informatie over je rechten en plichten als cliënt. De folder is gemaakt in overleg met cliënten die het belangrijk vinden dat je van tevoren goed weet wat je kunt verwachten.

Ook worden in deze folder de belangrijkste punten uit het privacybeleid en de klachtenregeling genoemd en gaan we in op enkele belangrijke regelingen. Heb je na het lezen van deze folder nog vragen of wil je meer weten over een bepaald onderwerp, dan kun je altijd terecht bij één van onze begeleiders.

De cliënt staat centraal

Jouw wensen en behoeften zijn het belangrijkste voor ons. Jij maakt zelf keuzes en we ondersteunen jou bij wat je wilt leren. We kijken naar je sterke kanten en helpen je bij je leerwensen.

Samen een zorgleefplan maken



We werken samen met jou en afhankelijk van jou situatie aan de oplossing van jouw problemen. Hoe we met jou samenwerken leggen we vast in jou plan. Dit plan is van jou. Je schrijft dit samen met je persoonlijk begeleider. In je plan staat in ieder geval;

- jou sterke kanten; wat er al goed gaat.
- jou leerwensen; waar wil je aan werken en hoe je dit samen met de begeleiders gaat doen;
- hoe lang we denken dat de hulp aan jou zal gaan duren;
- hoe jij zelf bezig gaat met jouw doelen en welke dingen je nog moet leren;
- de afspraken die er van tevoren samen gemaakt zijn, bijvoorbeeld over contact met andere betrokken hulpverleners;
- de mogelijkheid om het zorgleefplan te wijzigen als je situatie is veranderd.

Wij vragen je ook het zorgleefplan te ondertekenen om aan te geven dat je het ermee eens bent. Als je vindt dat er wijzigingen in het plan moeten komen, wordt dit ook vermeld.

Besprekingen

Je hebt wekelijks een gesprek met je persoonlijk begeleider. In dat gesprek praten jullie over het plan dat jullie samen hebben opgesteld en hoe het met je gaat. Tijdens deze gesprekken kun je ook aangeven waar je tevreden over bent en waar je minder tevreden over bent.



Je werkt samen met je persoonlijk begeleider en de andere begeleiders aan de doelen in je plan. Dit plan bespreek je elk half jaar.

Tijdens het bewonersoverleg kun je vragen stellen en je mening geven over de zorg door de begeleiders en Stichting Keroazie.

Einde zorg

Als je zorg stopt, voer je een eindgesprek met je persoonlijk begeleider. Samen met jou wordt een vragenlijst ingevuld over de zorg. Je kunt je mening geven over de begeleiding die aan jou gegeven is door de begeleiders.

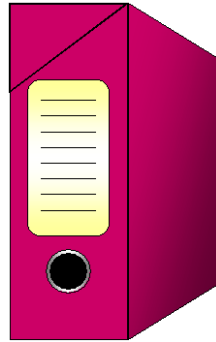
In de eindbespreking kun je voor de laatste keer aangeven of je doelen bereikt zijn.

Geen informatie aan anderen zonder dat jij dit weet

De registratie en het dossier

We registreren gegevens van jou om de zorg goed te kunnen geven. Dit zijn bijvoorbeeld je naam, je geboortedatum en je BSN nummer. Alleen de begeleiders binnen onze organisatie kunnen deze gegevens inzien. Ze kunnen hier alleen bij met hun eigen wachtwoord. Jouw privacy wordt beschermd. Hier hebben we regels over afgesproken met alle begeleiders.

We leggen ook gegevens vast over de zorg die we jou geven. Dit staat in je zorgleefplan en er worden documenten in je zorgdossier opgenomen, zoals je indicatie voor de zorg. We rapporteren ook over de zorg die aan jou gegeven is.



Dit wordt opgeslagen in een programma waar begeleiders alleen met een wachtwoord in kunnen. Het dossier met jouw documenten wordt bewaard in een kast die afgesloten kan worden met een sleutel.

Voor ons keurmerk (een certificaat) houden wij regelmatig audits. Een audit is een soort toets bij de organisatie of de zorg aan de eisen voldoet. Degene die toetst of wij aan alle eisen voldoen wil inzage in de dossiers om dit te kunnen beoordelen. Wij vragen hiervoor jouw toestemming. Als je hiervoor geen toestemming geeft gebruiken wij dit niet tijdens de toetsing.

Je gegevens worden na afloop van de laatste zorg vijftien jaar bewaard. Wie dit wil lezen heeft daarvoor toestemming nodig van jou. Na deze vijftien jaar worden al jouw gegevens vernietigd.

Informatie van en aan anderen

Wanneer anderen informatie over jou aan ons vragen moeten wij, voordat we daarop antwoorden, jou eerst om toestemming vragen. Jouw toestemming is trouwens ook nodig wanneer wij aan anderen informatie vragen. Met 'anderen' bedoelen wij instellingen of personen buiten Stichting Keroazie, zoals een behandelaar of huisarts.

Ter bescherming van jouw privacy en die van de andere cliënten is het niet toegestaan dat je foto's, filmpjes of video-opnames van andere cliënten van Stichting Keroazie in de openbaarheid brengt (bijvoorbeeld op internet).

Lezen en kopieën vragen

Je mag alles wat er over jou in je dossier zit lezen. Als je wilt kun je hiervan een kopie krijgen. Dit kun je schriftelijk aanvragen bij het bestuur. Naast het recht om je dossier te lezen heb je ook het recht om aan te geven dat er gegevens gewijzigd moeten worden omdat het bijvoorbeeld niet klopt of om het te laten verwijderen. Het bestuur kijkt of dat mag volgens de regels.

Alles wat wij doen om jouw privacy te beschermen staat in het privacyreglement. Dit kun je opvragen bij de persoonlijk begeleider en hij of zij kan de inhoud met jou doornemen.

Alcohol en drugs

Is er een vermoeden van drugsgebruik dan kan een begeleider je verplichten om je te laten testen zodat hierover zekerheid ontstaat. Als blijkt dat je drugs hebt gebruikt moet je de test zelf betalen. Als je drugs gebruikt of bezit dan kan dat reden zijn om de zorg (tijdelijk) te stoppen. Dit is ook zo wanneer je drugs deelt. Als wij dit vermoeden wordt de politie ingeschakeld.

Wanneer je bij Stichting Keroazie woont mag de begeleiding je kamer doorzoeken als zij daar aanleiding toe zien; dit zullen zij zo veel mogelijk doen in overleg en in aanwezigheid van jou. Deze regels gelden ook voor vermoedens van gebruik of bezit van drugs en andere verboden middelen (zoals wapens).



Veilige leefomgeving

Wanneer er vermoedens zijn dat het voor jou niet veilig is zijn de begeleiders wettelijk verplicht een vermoeden van mishandeling en misbruik kenbaar te maken bij het steunpunt huiselijk geweld.

Wanneer begeleiders van Stichting Keroazie tijdens het werk een vermoeden krijgen dat jij te maken hebt (gehad) met misbruik of mishandeling zullen ze hier heel zorgvuldig mee omgaan. Dit is vastgelegd in regels.

Gedragsregels

Wij willen cliënten binnen Stichting Keroazie een veilige omgeving bieden. Daarom zijn er afspraken gemaakt die de omgang tussen begeleiders en cliënten maar ook tussen cliënten onderling regelen. Het gaat er daarbij om dat iedereen zich ook echt veilig voelt.

Voor alle afspraken die samen gemaakt worden, geldt dat iedereen zich hieraan houdt. Deze afspraken staan in de huisregels.

Begeleiders van Stichting Keroazie kunnen je een waarschuwing geven die je moet opvolgen. Doe je dat niet, dan kan er een zwaardere maatregel volgen, soms zelfs het stoppen van de zorg. We gaan respectvol met elkaar om.

Alle gedragsregels gelden tijdens de gehele periode dat je bij Stichting Keroazie verblijft.

Naast algemene gedragsregels bestaan er ook eigen regels voor cliënten. Deze eigen regels worden vastgelegd in je zorgleefplan.



Deze gedragsregels gelden tijdens de gehele periode dat je bij Stichting Keroazie verblijft. Naast deze algemene gedragsregels bestaan er ook eigen regels voor cliënten. Deze afspraken worden vastgelegd in je zorgleefplan.

Als je toch te maken krijgt met iemand die zich niet aan deze regels houdt of iemand je mishandelt of misbruikt, blijf daar dan niet alleen mee zitten. Het beste kun je dit aan één van de begeleiders vertellen. Zij gaan vertrouwelijk met jouw informatie om en nemen jouw verhaal serieus.

Heb je een klacht? Praat met ons



Begeleiders van Stichting Keroazie doen hun best om jou zo goed mogelijk hulp te bieden. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze zorgverlening. Alleen als je ons laat weten dat je iets dwars zit, kunnen wij daar iets mee doen.

Soms ben je boos, ontevreden of verdrietig. Je wilt iets, maar het mag niet. Je bent ontevreden over je begeleider. Je bent boos over geld. Misschien doet iemand je pijn. Misschien doet iemand iets dat jij niet wilt.



Praat er eerst over met je begeleiders of met het bestuur. Meestal vind je samen een oplossing.

Als dit niet helpt dan heb je een klacht. Blijf er dan niet alleen mee rondlopen. Je kunt terecht bij de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of je kunt een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.



De klachtencommissie kijkt eerst of zij jouw klacht in behandeling kan nemen. Is dat het geval dan krijg je een uitnodiging om voor de klachtencommissie je verhaal te doen.

Ook degene over wie je geklaagd hebt, wordt door de commissie uitgenodigd. Je mag altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon die je helpt bij de klachtencommissie.

Waarover kun je klagen?

Eigenlijk over alles waar je het niet mee eens bent bij Stichting Keroazie. Heel algemeen gezegd gaat het daarbij om iets dat volgens jou anders had moeten of gekund.

- Bijvoorbeeld over hoe begeleiders met jou omgaan. Als je het gevoel hebt dat begeleiders niet goed naar je luisteren en jouw mening niet serieus nemen.
- Als er beslissingen genomen worden waar je het niet mee eens bent. Dan kun je beslissen daarover een klacht in te dienen.

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt ernstige klachten. Je mag ze altijd benaderen, ook als je nog niet met je begeleider of het bestuur hebt gepraat. De klachtencommissie is onafhankelijk. De leden van de commissie werken dus niet bij Stichting Keroazie.

Hoe doe je dat?

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet je klacht uiteindelijk op papier staan. Als je niet goed weet hoe je een klacht op papier moet zetten, kun je iemand anders vragen je te helpen. Onze begeleiders of de vertrouwenspersoon kunnen je helpen bij het opschrijven van je klacht en je verder informeren over de klachtenregeling van Stichting Keroazie.

Contactgegevens van de klachtencommissie



BTN Klachtencommissie
Postbus 450,
4900 CB, Oosterhout

Vertrouwenspersoon voor cliënten

Misschien vind je het moeilijk om over je klacht te praten met je begeleider of het bestuur. Dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert naar je.

- De vertrouwenspersoon luistert naar je
- De vertrouwenspersoon helpt om je probleem op te lossen
- De vertrouwenspersoon kan je ondersteunen bij een gesprek met de begeleiding of met het bestuur
- De vertrouwenspersoon kan je helpen bij het schrijven van een klachtbrief aan de klachtencommissie
- De vertrouwenspersoon werkt niet bij Stichting Keroazie

De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met je informatie en zal niets verder vertellen zonder jouw toestemming. Alleen als het gaat over iets dat voor jou of een ander gevaarlijk is, moet de vertrouwenspersoon het wel vertellen. Maar: dat gebeurt nooit zonder dat dit van tevoren met jou is besproken.

Je kunt de vertrouwenspersoon altijd bellen of een e-mail sturen.

Naam vertrouwenspersoon: Paul Volleberg

Telnr.: 06 34 28 07 38

E-mailadres: p.volleberg@zorgbelang-groningen.nl

