



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 'overeenkomst zorg'.

Het plan is een flexibel contract

Samen met cliënten en andere betrokkenen onderzoeken we de situatie en maken wij een plan. Als we het eens zijn over de doelen, stellen we het 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 & dossiers

Wij leggen gegevens vast van cliënten en andere betrokkenen in ons digitale, beveiligde dossier. In het Privacyreglement is aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom. Hoofddoel is natuurlijk dat we zo goed mogelijke hulp kunnen bieden.

Het allerbelangrijkste bij het delen van inhoudelijke informatie uit jouw dossier, is dat dit niet zonder jouw toestemming gebeurt en dat we de gedeelde informatie beperken tot wat nodig is. Je hebt uiteraard recht op inzage in je eigen dossier. We vragen je via de mail een verzoek in te dienen voor dossierinzage.

Klachtenregeling

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering op. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke keuze kunnen maken.

Met onvrede of een klacht kan je terecht bij je eigen contactpersoon. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar een volgende stap. Als de situatie niet naar tevredenheid opgelost wordt, of als je dit traject niet wilt volgen klacht@villa-positiva.nl. In het klachtreglement kun je lezen hoe dit precies werkt.

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 onafhankelijke vertrouwenspersoon. Er komt geen inhoudelijke informatie naar buiten als je daarvoor geen toestemming hebt gegeven. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met jou het probleem, en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. Je kunt direct contact opnemen via vertrouwenspersoon@villa-positiva.nl

Veiligheid voorop

Onze medewerkers doen er, samen met betrokkenen, alles aan om een veilige situatie voor cliënten en de 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 doen wij, op basis van de wet-en regelgeving, een melding bij de politie en/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. 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.

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 24 uur voor de afspraak hebt gemeld, kan het zijn dat we kosten 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.

Samenwerken vanuit respect

Wij werken met open vizier samen met alle betrokkenen rondom de cliënt. 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 enkele vorm van discriminatie, bedreiging of geweld.

Bereikbaar bij crisis

Wij zijn geen crisiscentrum. Bij acuut gevaar bel je 112. Wij zijn bij crisis voor cliënten en andere direct betrokkenen ook zelf bbuiten kantooruren bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat je alleen belt als het absoluut noodzakelijk is. Als je inspreekt op ons crisistelefoonnummer bellen wij binnen 8 uur terug. In de regel neemt je eigen contactpersoon contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

Kwaliteitsstatuut

Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze WTZa-erkende zorginstelling kun je vinden op onze website.

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. Daarom meten wij de ervaringen van onze cliënten. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliënten in een cliëntenraad met ons meedenken over de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening en zorg. Wil je meedoen in de cliëntenraad? Meld dat dan bij je contactpersoon.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!