

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CLIËNTEN

Onze organisatie heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie of het geven van een advies, te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Verder hebben we ook een aantal interne afspraken. Wij hebben een heldere visie over hoe we met elkaar om willen gaan: open en inzichtelijk. De medewerkers spreken deze zaken dan ook met je door. Je krijgt deze Algemene Voorwaarden op schrift mee bij de start van de zorg. Onderliggende protocollen en reglementen zijn op verzoek beschikbaar. De informatie is ook op de website te vinden (www.exaequo.care)

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 (hiervoor moeten we vaak weten welke zorgverzekering je hebt). We leggen dit vast met de ‘overeenkomst zorg’. Verder hebben we, indien van toepassing, een verwijzing van de (huis)arts of van uw gemeente nodig (voor cliënten jonger dan 18 jaar).

Het behandelplan is een flexibel contract

Samen met cliënten en eventueel andere betrokkenen maken wij een behandelplan. We gaan hierbij uit van de vraag die je als cliënt hebt gesteld. 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 daarna 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

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 interne elektronisch dossier. We informeren je verwijzer (bijvoorbeeld huisarts of gemeente) over de start en het einde van het traject. Medewerkers wisselen waar nodig informatie onderling uit. Daarnaast geef je toestemming via de ‘overeenkomst zorg’ om informatie op te vragen bij en te verstrekken aan artsen en andere betrokkenen (bijvoorbeeld de school, of een hulpverlenende organisatie die bij het gezin betrokken is). Het opvragen en verstrekken van informatie melden wij aan je en lichten wij toe.

Wij melden ons bij de Verwijsindex als er sprake is van een complexe situatie waar meer problemen tegelijk spelen. 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.

In het privacyreglement vind je nadere informatie. Het digitale dossier wordt conform de wetgeving 15 jaar bewaard. Een uitzondering vormen de ruwe testgegevens. Deze worden op papier bewaard en na 5 jaar vernietigd. Je hebt recht op inzage in je eigen dossier. De werkplannen ontvang je van ons en de dossier aantekening kan je samen inzien met je behandelaar. We vragen je schriftelijk een verzoek in te dienen voor dossier inzage.

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 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, je behandelaar. Als je er samen niet uitkomt, is een gesprek met de leidinggevende of een andere bemiddelaar 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 externe Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke commissie, 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/behandelaar 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 de mail: vertrouwenspersoon@polypartners.nl

Kwaliteitsstatuut

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

Veiligheid kinderen voorop

Onze medewerkers doen er, samen met ouders en andere betrokkenen, alles aan dat kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Het zijn de ouders (en soms een voogd) die verantwoordelijk en aansprakelijk zijn en blijven voor de veiligheid van hun kinderen. Wij nemen echter medeverantwoordelijkheid voor het signaleren en aanpakken van problemen in de opvoedsituatie. Als de veiligheid van een kind niet langer gegarandeerd kan worden of als de rechten van het kind bedreigd worden en

als wij vermoeden dat een kind mishandeld of verwaarloosd wordt, dan wordt de veiligheid van het kind prioriteit. Wij bespreken onze zorgen als dat mogelijk is allereerst met de ouders en daarna ook met eventuele andere betrokkenen. Samen maken we een plan om de veiligheid voor de kinderen 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 aan het AMK (het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling). Ook in die situaties trekken wij ons echter niet terug. Wij houden contact met onze cliënten vanuit de overtuiging dat de veiligheid van kinderen zowel voor de ouders/verzorgers als voor Ex Aequo voorop staat. We beoordelen deze situaties altijd eerst vanuit het belang van het kind. Dat hoort bij ons vak en daarover spelen we open kaart met alle betrokkenen. Onze organisatie houdt zich daarbij aan de landelijke wetgeving, protocollen en procedures. Wij veroordelen niet en weten dat het in ieder gezin mis kan gaan; sommige ouders of gezinnen redden het in een bepaalde periode of fase niet om goed voor elkaar te blijven zorgen. Ingrijpen is dan nodig, maar dat wil niet zeggen dat wij ouder(s) buitenspel zetten. Ex-ouders bestaan immers niet.

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 zijn partners in de zorg, 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 of kindermishandeling en -verwaarlozing grijpen wij in. De veiligheid van onze cliënten, medewerkers en collega's staat voorop. Als wij vinden dat grenzen bereikt of overschreden zijn melden wij dat en indien nodig doen wij aangifte om onze cliënten, medewerkers en collega's te beschermen.

Financiële verplichtingen

Onze organisatie is een particuliere instelling. Soms betalen cliënten zelf voor de zorg, in de meeste situaties is financiering geregeld via bijvoorbeeld de zorgverzekering, de gemeente of de WMO. Bij de start ontvang je de voor jou relevante informatie rond financiële zaken. 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.

No show

Een afspraak met ons kan je 24 uur van tevoren afzeggen. Doe je dat niet dan hebben wij het recht (afhankelijk van de reden van no show) om € 85,00 bij jou in rekening te brengen.

Jouw mening telt

Ex Aequo werkt voortdurend aan de verbetering van de dienstverlening en wil daarom graag weten wat je vindt van onze werkwijze en de onderlinge samenwerking. Wij meten de ervaringen en tevredenheid van onze cliënten en hebben daarnaast een cliëntenraad die met ons meedenkt en werkt rond de ontwikkeling en verbetering van Ex Aequo.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!

