

Algemene voorwaarden voor cliënten

YouSense heeft, zodra onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van informatie, advies en/of een kennismakingsgesprek, te maken met een aantal wetten en regels die in de zorg gelden. Daarnaast 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: 1. je toestemming voor het opvragen en geven van informatie; 2. je akkoord op onze Algemene Voorwaarden; 3. afspraken over de financiering van je zorg. We leggen de afspraken vast in de 'overeenkomst zorg' die je ondertekent.

Het plan is een flexibel contract

Samen met jou en andere betrokkenen maken wij een plan. Als we het eens zijn over wat de vraag is en welke doelen we hebben, 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 en Dossiers

Wij leggen je persoonlijke gegevens en die van andere betrokken in je leven vast in ons Elektronische Patienten Dossier (EPD). In ons Privacyreglement is aangegeven welke persoonsgegevens wij gebruiken en waarom. Onze organisatie houdt zich aan de wet- en regelgeving. Hierin staat onder meer dat wij vertrouwelijk omgaan met je gegevens en deze niet zomaar delen met anderen. Medewerkers wisselen waar nodig informatie onderling uit. Een deel van de gegevens wordt gebruikt voor de administratie bij onze backoffice, die onder andere zorgt voor declaratie en verantwoording van de zorg bij de zorgverzekeraar of gemeente. Daarvoor hebben zij (deels) toegang tot de dossiers nodig. Ook de backoffice gaat vertrouwelijk met persoonsgegevens om en beschermt deze tegen misbruik of verlies.

Bij de start, tijdens en aan het einde van de zorg nemen we 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) bepaalde gestandaardiseerde vragenlijsten verplicht. De uitkomsten worden, geanonimiseerd, gebruikt voor de onderlinge vergelijking van zorgaanbieders rond kosten en effecten.

Hoofregel bij het delen van inhoudelijke informatie uit jouw dossier is, dat dit niet zonder jouw toestemming gebeurt. Gedeelde informatie beperken we tot wat nodig is. Op basis van wettelijke voorschriften of in noodsituaties kunnen we van deze regel afwijken. Als je niet wilt dat er voor de financiering van de zorg inhoudelijke gegevens over jou met de gemeente of zorgverzekeraar worden gedeeld, kan je dat bij ons kenbaar maken (opt-out regeling). We leggen dit vast in de 'overeenkomst zorg'. Je kunt deze toestemming in een later stadium ook weer wijzigen.

In het privacyreglement op onze website vind je nadere informatie, ook een beschrijving van jouw rechten t.a.v. de verwerking van persoonsgegevens door ons. Het digitale dossier wordt, conform de wetgeving, 15 jaar bewaard. Je hebt recht op inzage in je eigen dossier. We vragen je schriftelijk een verzoek in te dienen voor dossierinzage. Bij particuliere dienstverlening kun je uiteraard zelf beslissen over je dossierinformatie.

Klachtenregeling & Vertrouwenspersoon

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 jou onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over deze (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 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 (of de vertrouwenspersoon, zie onder). 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.

Als we er ondanks bovenstaande procedure naar jouw mening toch niet uitkomen en er dus sprake is van een geschil, kan je het geschil aanhangig maken bij de externe Geschillencommissie Zorg algemeen (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>).

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 jou het probleem en geeft advies over mogelijke acties. Ook kan de vertrouwenspersoon bemiddelen in conflictsituaties. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan op onze website.

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 communiceren we 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 jeugdigen, 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.

Bereikbaarheid bij crisis

Bij acute crisis kunt u terecht bij 112. YouSense is voor cliënten en andere direct betrokkenen bereikbaar voor overleg. Wij gaan ervan uit dat u alleen contact opneemt als het absoluut noodzakelijk is. Wanneer wij niet direct bereikbaar zijn spreekt u in op onze voicemail en nemen wij binnen 12 uur contact met u op. In de regel neemt je eigen contactpersoon contact met je op. Samen kijken we dan wat er moet gebeuren.

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 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. Wanneer de verzekeraar (18+) de zorgkosten aan jou uitbetaald maken we hiervoor een overeenkomst op.

Kwaliteitsstatuut

Het door de Nederlandse Zorg Autoriteit goedgekeurde kwaliteitsstatuut van onze zorginstelling kun je vinden op onze website of op papier verkrijgen via een van onze zorgverleners.

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 lid worden van de cliëntenraad? Meld dat dan bij je hulpverlener.

Wij hopen op een prettige samenwerking en een goed resultaat!