

Rechten en Plichten cliënten

De overheid regelt in verschillende wetten de rechten en plichten rondom een cliënt en de hulpverlener.

Hieronder een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten met betrekking tot Zorg, Ondersteuning en Begeleiding.

Recht op Informatie

Als cliënt heeft u recht op duidelijke informatie rondom het traject dat gevolgd gaat worden binnen Ons Bedrijf.

Het uitgangspunt is dat er voldoende informatie moet worden gegeven zodat er een weloverwogen beslissing genomen kan worden over de Zorg, Ondersteuning en Begeleiding die wij aanbieden.

Ons Bedrijf is verplicht om te informeren over:

- Werkwijze;
- Mens en zorgvisie die wij als organisatie aanhouden;
- Het proces na het toekennen van een financieringsvorm;
- De afstemming met andere (zorg)aanbieders rondom de ondersteuningsvraag;
- Het zorg- en ondersteuningsaanbod;
- De mogelijkheden binnen het netwerk van de organisatie, inclusief de kosten die eventueel voor rekening zijn van een cliënt;
- Grenzen aan de zorg en ondersteuning en verwijzingsmogelijkheden naar andere (zorg)aanbieders;
- Algemene informatie over de organisatie met betrekking tot klachten, incidenten, risico inventarisatie;
- Het bestaan, doelstelling en werkwijze van de cliëntenraad;
- De bereikbaarheid en beschikbaarheid van de zorg en ondersteuning;
- De persoonsregistratie van de organisatie, waaronder:
 - het doel
 - vastlegging en verstrekking van gegevens aan derden
 - het recht van de cliënt op inzage, verbetering, aanvulling of verwijdering van gegevens en de mogelijkheid tot ondersteuning daarbij

Aandachtspunt:

- De informatie is zoveel mogelijk afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt.
In overleg met de cliënt worden indien gewenst ook familieleden of andere vertegenwoordigers bij de informatievoorziening betrokken. Bijvoorbeeld: de wettelijke vertegenwoordiger (ouder, familie, curator) bij wilsonbekwaamheid op grond van leeftijd en of verstandelijke vermogens.

Als een cliënt te kennen geeft geen informatie te willen ontvangen, zal de organisatie deze wens moeten respecteren. Bestaat hierdoor gevaar voor u en/ of voor anderen dan zal Ons Bedrijf toch de minimaal noodzakelijke informatie geven. Dit kan bijvoorbeeld in het geval zijn als een cliënt een ernstige besmettelijke ziekte heeft.

In uitzonderlijke gevallen kan ervoor gekozen worden geen informatie te geven. Dit kan zich voordoen in noodgevallen als direct ingrijpen geboden is. Ook kan de organisatie besluiten bepaalde informatie achter te houden indien hij vreest dat deze tot ernstige schade voor u zal leiden.

De cliënt heeft zelf de plicht inlichtingen te geven en de medewerking te verlenen die relevant is voor een goede zorgverlening.

Recht op geheimhouding

Ons Bedrijf is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die er zijn toevertrouwd en die in de uitoefening van de Zorg en Ondersteuning naar voren komt. Het gaat hierbij niet alleen om begeleiding maar ook om alle persoonlijke informatie. Het kan voorkomen dat er gegevens met derden gedeeld moeten worden om de begeleiding, zorg en ondersteuning te optimaliseren. Daarvoor wordt bij de intake een akkoordverklaring doorgenomen ondertekend als de cliënt akkoord gaat met deze voorwaarden.

Recht op privacy

Een cliënt heeft er recht op dat de privacy zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

Ons bedrijf mag dan ook niet meer gegevens vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede zorg en ondersteuning noodzakelijk is. Het recht op privacy houdt ook in dat zonder de toestemming van een cliënt geen derden bijeen bespreking aanwezig zijn of inzage hebben in het dossier.

Recht op inzage in het eigen dossier

Ons bedrijf is verplicht een dossier van de cliënten in zorg bij te houden. U heeft het recht om dit dossier in te zien. Het dossier is eigendom van de instelling, daarom is er niet het recht om het dossier mee te nemen. Wanneer er inzage gevraagd wordt aan de dossierhouder dat gebeurt dit. Kopieën kunnen worden verstrekt na een schriftelijk verzoek. Alle gegevens uit het eigen dossier mogen worden ingezien. Hieronder valt bijvoorbeeld, de verslaglegging rondom de persoonlijk doelen en de evaluaties. Persoonlijke werkaantekeningen van de begeleider die los van het dossier worden bewaard, behoren niet hiertoe.

- Het recht op informatie, inzage dossier, bescherming van privacy, overdracht van gegevens en de zorgvuldige omgang en verwijdering van gegevens.

Wanneer u van mening bent dat gegevens onvolledig of onjuist zijn kunt u uw eigen verhaal opschrijven en aan het dossier laten toevoegen.

Het Klachtrecht

Wanneer een cliënt niet tevreden is over de manier waarop deze begeleid is, zijn er verschillende mogelijkheden om de ontevredenheid kenbaar te maken. Ons Bedrijf heeft een regeling met betrekking tot klachten waaronder een folder en een procedure.

De plichten van een cliënt

De werkrelatie tussen een cliënt en Ons bedrijf is gebaseerd op een overeenkomst. Daarom heeft een cliënt ook een aantal plichten:

- Volledige informatie verstrekking (relevant aan de zorg en ondersteuningsvraag)
- Houden aan de gedragscode en huisregels die bepaald zijn door de organisatie
- Indien van toepassing, er voor te zorgen dat de organisatie tijdig betaald wordt voor de verrichtingen.