



Informatiebrochure Reggedok

Afspraken en regelingen

Overeenkomst ondersteuning

Op het moment dat u kiest voor Reggedok dan sluiten we een overeenkomst met u af. Hierin leggen we in algemene termen met elkaar vast welke ondersteuning u gaat ontvangen en onder welke voorwaarden. De cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt en Reggedok ondertekenen de overeenkomst. Ieder van ons bewaart een exemplaar van de overeenkomst. Vanaf het moment van ondertekening kan de ondersteuning van start gaan.

1. Algemene voorwaarden bij de dienstverleningsovereenkomst

Bij de dienstverleningsovereenkomst ontvangt u ook algemene voorwaarden. Hierin staat beschreven volgens welke afspraken en wederzijdse verplichtingen Reggedok ondersteuning verleent.

2. Privacy

Reggedok is gebonden aan de regels, zoals deze in de wet op de privacy zijn vastgelegd. Dat betekent, dat de persoonlijke gegevens die door u worden aangeleverd alleen intern worden gebruikt, met het doel de ondersteuning aan de cliënt zo goed mogelijk te laten verlopen. Gegevens worden vertrouwelijk behandeld en zonder uw toestemming niet verstrekt aan derden. Voor het uitwisselen van informatie wordt vooraf middels het toestemmingsformulier hiervoor toestemming gevraagd. Verdere informatie over privacy en dossiervorming kunt u vinden in het privacyreglement die u kunt opvragen bij één van de medewerkers van Reggedok. Daarnaast is het privacyreglement ook op onze website te vinden.

3. Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling

Mede op basis van de wettelijke verplichting hiertoe heeft Reggedok een meldcode vastgesteld bij eventuele signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers van Reggedok hebben een bijzondere verantwoordelijkheid voor de veiligheid van kinderen en ouder(s) met wie zij in hun werk te maken krijgen. Het is daarom belangrijk dat zij weten welke stappen zij kunnen of moeten zetten bij signalen van huiselijk geweld (waarbij kinderen betrokken zijn) of kindermishandeling. Zorgvuldig handelen is hierin erg van belang. De meldcode die binnen Reggedok wordt gehanteerd is gebaseerd op het basismodel meldcode van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

4. Cliëntendossiers

In verband met de dienstverlening wordt er voor elke cliënt een cliëntendossier aangelegd. Het dossier bevat gegevens zoals die door de cliënt of cliëntvertegenwoordiger zijn verstrekt, maar ook gegevens die, met toestemming van de cliënt, zijn verzameld (bijvoorbeeld bij andere hulpverleners). Het cliëntendossier bestaat uit alle informatie en rapportages over de cliënt die van belang zijn voor de gevraagde ondersteuning. Op het cliëntendossier is tevens het privacyreglement van Reggedok van toepassing. Informatie over cliëntdossiers is hierin te vinden. Dit reglement is op te vragen bij één van de medewerkers van Reggedok.

Zorgplan

Elke cliënt van Reggedok heeft een zorgplan. In dit plan staan de afspraken tussen de cliënt en de hulpverlener van Reggedok over de begeleiding. Er staat beschreven aan welke doelen wordt gewerkt en op welke manier daar aan gewerkt wordt. Reggedok streeft er naar om binnen zes weken na aanvang van de zorg het zorgplan klaar te hebben. Dit plan wordt elk half jaar geëvalueerd. In deze evaluatie wordt gekeken hoe aan de doelen wordt gewerkt, wat er bereikt is en waar de komende periode aan gewerkt gaat worden. Ook wordt de hulpverlening geëvalueerd. Waar nodig, wordt het zorgplan aangepast.

5. Vervoer

Er kunnen situaties zijn waarin het nuttig is dat de cliënt en hulpverlener samen naar externe afspraken gaan. In principe rijden de hulpverleners alleen mee als het in belang is van de cliënt en/of ten behoeve is van de hulpverlening. Daarnaast wordt dit altijd besproken met de cliënt en bij twijfel wordt er intern overlegd.

Acht Reggedok het niet noodzakelijk, maar kiest de cliënt er toch voor dat de begeleiding mee rijdt, dan wordt er mogelijk een tarief van € 0,19 per kilometer in rekening gebracht. Daarnaast zullen de parkeerkosten altijd voor de cliënt zijn.

6. Bereikbaarheid

De medewerkers van Reggedok zijn tijdens kantooruren bereikbaar via het algemene nummer: 0548-850595. Daarnaast kan er altijd met de cliënt worden overlegd als er behoefte is aan bereikbaarheid op andere momenten, bijvoorbeeld in het weekend of in de avonden.

7. Klachten

Reggedok streeft naar hoge cliënttevredenheid. Toch vinden wij het als Reggedok ook erg belangrijk om het te weten als er iets niet gaat zoals verwacht of gehoopt. Als dit het geval is kunt u onderstaande stappen volgen.

1. Bespreek je klacht waar mogelijk met je begeleider/behandelaar.
2. Kom je hier niet uit of lukt dit niet, neem contact op met de intaker die betrokken is.
3. Heb je alsnog het gevoel dat het niet wordt opgelost of ben je niet tevreden? Dan kun je contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris en de klachtencommissie. Verdere informatie kunt u vinden op onze website: www.reggedok.nl.

8. Vertrouwenspersoon

Als er zaken zijn die je niet met de hulpverlener of met zijn/haar leidinggevende wil bespreken, kun je contact opnemen met een vertrouwenspersoon. Meer informatie hierover is ook te vinden op onze website: www.reggedok.nl.