



Afspraken rechten en plichten bij Siza

Overal waar mensen samen werken en samen leven zijn er rechten voor iedereen en ook plichten.

In deze folder leest u welke afspraken Siza heeft gemaakt over de rechten en plichten van Siza en van u als cliënt.

De folder bestaat uit drie delen. U kunt kiezen welk deel u het prettigste vindt om te lezen.

Deel 1 is een eenvoudige versie met pictogrammen,

Deel 2 is een verkorte versie met groter lettertype,





Deel 3 is de standaardversie.

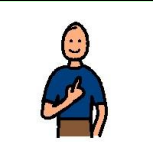

.....omdat niemand hetzelfde is





Als je een beperking hebt wil je toch zo normaal mogelijk leven, wonen en werken. Soms heb je hulp nodig. Siza kan hierbij helpen.



 <p>Omdat niemand hetzelfde is ...</p>	<p>Wat spreekt Siza met u af?</p>
	<p>We bespreken samen welke zorg/ondersteuning u nodig heeft.</p>
	<p>We schrijven de afspraken in een overeenkomst van zorg en dienstverlening.</p>
	<p>We maken ook samen een individueel ondersteuningsplan (I.O.P.).</p>

	<p>Persoonsgegevens</p>
	<p>Siza wil graag van u weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uw naam en geboortedatum - informatie over uw gezondheid - rapportage over de zorg die u krijgt <p>Wie mogen uw persoonsgegevens lezen? Alleen u, uw begeleiders en de zorgverzekeraar. Anderen moeten eerst aan u vragen of dat mag.</p>



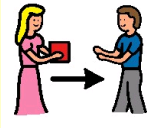

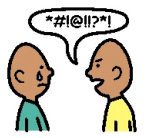


		Dit staat in de overeenkomst zorg en dienstverlening:
		Welke zorg/ondersteuning bij u past.
		Wat u eventueel zelf moet betalen.
		Vanaf wanneer u zorg/ondersteuning krijgt. Tot wanneer u zorg/ondersteuning krijgt.



 <p>zorgplan</p>		Dit staat in het individueel ondersteuningsplan (IOP):
		Welke zorg/ondersteuning u krijgt.
		Wanneer u zorg/ondersteuning krijgt.
		Welke activiteiten u gaat doen.
		We bespreken het individueel ondersteuningsplan met u.



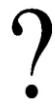
		<p>Hoe gaan wij met elkaar om?</p>
		<p>We hebben daar afspraken over bij Siza. De afspraken zijn voor medewerkers en voor cliënten.</p>
		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">- Wij praten niet zomaar over wat we zien en weten.- Wij vragen eerst of we gebruik mogen maken van elkaars spullen.
		<ul style="list-style-type: none">- Wij komen onze afspraken na.- Wij bezorgen anderen geen overlast.- Wij zeggen geen vervelende dingen tegen elkaar.



	<p>Wat doet u als er problemen zijn?</p>
 	<p>Vertrouwenspersoon cliënten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Heeft u last van uw medebewoners? - Bent u niet tevreden over uw begeleiders? - Gaat u niet met plezier naar het activiteitscentrum? - Krijgt u niet de zorg die afgesproken is? <p>Wilt u hier eens over praten? Dat kan met Eugène Starmans, hij is vertrouwenspersoon cliënten. Zijn telefoonnummer is: 06-22695700. Zijn e-mailadres is: eugene.starmans@siza.nl</p>
 	<p>Contactpersoon seksuele intimidatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Krijgt u ongewenste opmerkingen over uw uiterlijk? - Raakt iemand u aan op een manier die u niet prettig vindt? <p>Vertel het aan de teamleider of aan Joke Gerritsen, zij is contactpersoon seksuele intimidatie. Haar telefoonnummer is: 06-51992355.</p>
	<p>Klachtenfunctionaris</p> <p>Komt u er samen niet uit? Heeft u een klacht? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Siza, Esseline Mckenzie. Haar telefoonnummer is: 06-51659893. Haar e-mailadres is: esseline.mckenzie@siza.nl</p>



	Meedenken en meepraten: cliëntenmedezeggenschap
   	<p>Meedenken en meepraten over onderwerpen die belangrijk zijn voor cliënten van Siza. Dat kan:</p> <ul style="list-style-type: none">- in de locatie waar u woont of werkt,- voor een regio of sector,- in de centrale cliëntenraad. <p>Uw teamleider vertelt u hier meer over. Voor vragen en opmerkingen, bel of mail naar het Steunpunt Cliëntenmedezeggenschap: 026-3779148 of 06-10135325 (Lia Huisman) cliëntenmedezeggenschap@siza.nl</p>



Heeft u nog vragen?
Wilt u meer informatie?
Neem dan contact op met de
teamleider
of het Zorgbureau.



Zorgbureau Siza
Postbus 532
6800 AM Arnhem
Telefoon: 026 – 3779199



E-mail: zorgbureau@siza.nl



Bezoekadres Zorgbureau:
Kemperbergerweg 139
6816 RP Arnhem



Als je een beperking hebt wil je zo normaal mogelijk leven, wonen en werken. Soms heb je hulp nodig.

Siza kan hierbij helpen.

Hoe werkt Siza?

We kijken samen met u welke zorg en ondersteuning u nodig heeft.

We zetten dat in een overeenkomst van zorg en dienstverlening:

- Welke zorg en ondersteuning past bij uw indicatie.
- Welke kosten u eventueel zelf moet betalen.
- Vanaf welke datum u zorg en ondersteuning krijgt.
- Tot welke datum u zorg en ondersteuning krijgt.

In het individueel ondersteuningsplan (IOP) staat:

- Welke zorg u krijgt.
- Welke activiteiten u gaat doen.

We bespreken het individueel ondersteuningsplan regelmatig met u.

Persoonsgegevens

Om u goede zorg te kunnen geven, krijgen wij graag alle nodige informatie van u. Zoals uw naam en geboortedatum. En informatie over uw gezondheid en de zorg die u krijgt. Alleen u, uw begeleiders en de zorgverzekeraar mogen uw persoonsgegevens lezen. Als anderen uw persoonsgegevens willen lezen moeten zij aan u vragen of dat mag.



Wilt u iets veranderen aan uw persoonsgegevens? Zeg het tegen de regio/sectormanager.

Hoe gaan wij met elkaar om?

Bij Siza hebben we daar afspraken over gemaakt. Deze afspraken gelden voor medewerkers en cliënten.

- Wij hebben respect voor elkaar.
- Wij gaan op een eerlijke manier met elkaar om.
- Wij gaan zorgvuldig om met wat we zien en weten van elkaar.
- Wij vragen eerst of we gebruik mogen maken van elkaars spullen.
- Wij komen onze afspraken na.
- Wij bezorgen andere cliënten en medewerkers geen overlast.

Contactpersoon seksuele intimidatie

Ongewenste opmerkingen over uw uiterlijk of aanrakingen die u niet prettig vindt, mogen niet.

Gebeurt het toch? Vertel het aan de teamleider of aan Joke Gerritsen. Zij is contactpersoon seksuele intimidatie. Het telefoonnummer van Joke Gerritsen is: 06-51992355.

Vertrouwenspersoon cliënten

- Heeft u last van uw medebewoners?
- Bent u niet tevreden over uw begeleiders?
- Gaat u niet met plezier naar het activiteitscentrum?
- Krijgt u niet de zorg die afgesproken is?



Wilt u hier eens over praten? Neem dan contact op met Eugène Starmans. Hij is vertrouwenspersoon cliënten. Zijn telefoonnummer is: 06-22695700. Zijn e-mailadres is: eugene.starmans@siza.nl

Komt u er samen niet uit? Heeft u een klacht?

Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Bij Siza is Esseline Mckenzie de klachtenfunctionaris. U kunt haar bellen of mailen. Haar telefoonnummer is: 06-51659893. Haar e-mailadres is: esseline.mckenzie@siza.nl

Wilt u meedenken, meepraten over Siza?

De teamleider vertelt u graag op welke manier dat kan. Ook het steunpunt cliëntenmedezeggenschap vertelt u graag meer. Het telefoonnummer is 026 3779148. Het e-mailadres is cliëntenmedezeggenschap@siza.nl.

Heeft u nog vragen? Wilt u meer informatie?

Neem dan contact op met de teamleider of het Zorgbureau.

Siza Zorgbureau

bezoekadres:

Postbus 532

Kemperbergerweg 139

6800 AM Arnhem

6816 RP Arnhem

Telefoon: 026 – 3779199

E-mail: zorgbureau@siza.nl



U heeft afspraken gemaakt met Siza over uw zorg en ondersteuning. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Overeenkomst van zorg en dienstverlening die u bijgaand ontvangt. Graag informeren wij u daarnaast over een aantal belangrijke regelingen binnen onze organisatie. Zoals hoe wij werken, wat uw rechten zijn, hoe uw medezeggenschap is geregeld, het gebruik van persoonsgegevens en waar u terecht kunt met eventuele klachten over ons werk.

Hoe werkt Siza?

Samen bekijken wij welke zorg en ondersteuning u nodig heeft. Uw vraag is het uitgangspunt en uw indicatie bepaalt hoe de zorg en ondersteuning worden ingevuld. Dit leggen we vast in een overeenkomst van zorg- en dienstverlening en in een individueel ondersteuningsplan (IOP).

In de overeenkomst van zorg- en dienstverlening staat:

- welke zorg en ondersteuning binnen uw indicatie past;
- wat u eventueel zelf moet betalen;
- wanneer de zorg en ondersteuning start;
- tot welke datum u zorg en ondersteuning krijgt.

In het individueel ondersteuningsplan (IOP) staat:

- welke zorg en ondersteuning u krijgt;
- hoe uw daginvulling eruit ziet (waar u gaat werken of welke activiteiten u gaat doen).

Eenmaal per jaar wordt het IOP met u en/of uw vertegenwoordiger besproken. De teamleider of de persoonlijk begeleider gaat met u na of de afspraken nog kloppen of dat er veranderingen nodig zijn. Ben je jonger dan 16 jaar dan praat en beslist je ouder, voogd of vertegenwoordiger mee over de afspraken in het IOP.

Rechten en plichten?

Bij de zorg- en dienstverleningsovereenkomst horen algemene voorwaarden. Hierin staan de afspraken rond de zorg en ondersteuning. Een van de afspraken is bijvoorbeeld, dat wij ons maximaal inzetten en u optimaal informeren over de zorg die wij bieden. Daarvoor hebben wij weer van u alle relevante informatie nodig.

Soms gebeurt er iets waarover geen afspraken zijn gemaakt, maar waarover wel een beslissing moet worden genomen. Bijvoorbeeld als u therapie nodig heeft of als u naar het ziekenhuis moet. Er kan pas iets geregeld worden als u het eens bent met de beslissing.



Als er echter geen tijd of mogelijkheid is om met u te overleggen, bijvoorbeeld in een levensbedreigende situatie, dan wordt u hierover achteraf zo snel mogelijk geïnformeerd. Soms gebeurt het dat de zorg en ondersteuning niet meer op de afgesproken locatie kan worden geboden. Het kan dan nodig zijn dat u verhuist naar een andere locatie van Siza. Hiervoor moeten dan dringende redenen zijn. De teamleider zal u en/of uw vertegenwoordiger tijdig vooraf informeren en raadplegen.

Het kan zijn dat u zich niet meer kunt of wilt houden aan de afspraken die in de overeenkomst staan. De overeenkomst van zorg- en dienstverlening wordt dan beëindigd. Siza kan echter nooit zomaar stoppen met de zorg en ondersteuning. Dit kan alleen als er een alternatief voor u wordt gevonden.

Cliëntenmedezeggenschap

Siza heeft de medezeggenschap van cliënten hoog in het vaandel staan. Wij vinden het belangrijk dat cliënten meedenken en meepraten over beleid en werkwijzen.

Meepraten kan op drie manieren: per vestiging in het huiskameroverleg, per zorgeenheid en op centraal niveau. Uw teamleider kan u meer vertellen over hoe dit binnen uw locatie is vormgegeven.

Ook het Steunpunt Cliëntenmedezeggenschap kan u hierover meer informatie geven. Het steunpunt is bereikbaar op telefoonnummers 026-3779148 of 06-10135325 (Lia Huisman) of via e-mail: cliëntenmedezeggenschap@siza.nl

Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen helpen heeft Siza persoonsgegevens nodig zoals:

- uw naam;
- uw geboortedatum;
- informatie over uw gezondheid;
- rapportage over de zorg die u krijgt.

Alleen u, uw vertegenwoordiger, uw begeleiders en behandelaren mogen uw persoonsgegevens lezen. Daarnaast hebben ondersteunende functionarissen toegang tot voor hen relevante onderdelen voor bijvoorbeeld dossierbeheer, financiële afwikkeling, kwaliteitsbewaking en –bevordering. Siza is verplicht een aantal gegevens aan het zorgkantoor te verstrekken. De regels van de Wet bescherming persoonsgegevens zijn van toepassing.

Anderen mogen uw persoonsgegevens alleen lezen met uw toestemming. Wilt u uw persoonsgegevens aanvullen of gegevens verwijderen, dan kunt u hierom vragen bij de regio/sectormanageer. Daarvoor moet wel een goede reden zijn.



Hoe gaan wij met elkaar om?

Om goede zorg en ondersteuning te bieden hebben wij een aantal gedragsnormen beschreven in een algemene gedragscode. Deze gedragscode geldt voor medewerkers en cliënten.

- benader cliënten en medewerkers van Siza zoals u zelf benaderd wilt worden: met respect;
- respecteer de privacy van cliënten en medewerkers;
- afspraak is afspraak;
- bezorg cliënten en medewerkers geen overlast;
- ga zorgvuldig om met eigendommen van anderen en de eventuele middelen en ruimten die Siza u ter beschikking stelt

Zijn er specifieke afspraken gemaakt, dan gelden die naast deze gedragscode. Ook spraken we af dat opmerkingen over uiterlijk of ongewenste aanrakingen niet mogen. Gebeurt dat toch, meldt u het dan. Dat kan bij uw teamleider of Joke Gerritsen. Joke is contactpersoon seksuele intimidatie. Haar telefoonnummer is 06 5199 2355.

Vertrouwenspersoon

Binnen Siza is Eugène Starmans vertrouwenspersoon cliënten. U kunt bij hem terecht als u een vraag, probleem of klacht heeft over onze zorg- en dienstverlening en u iets wilt doen om die situatie te verbeteren. Zijn telefoonnummer is 06 2269 5700, zijn e-mail: eugene.starmans@siza.nl.

Klachten

Waar mensen werken gaat wel eens iets fout. Dat kan aanleiding zijn om een klacht in te dienen. Siza hoort graag of iets beter of anders kan: van fouten kunnen we leren! Esseline Mckenzie is klachtenfunctionaris. Haar telefoonnummer is 06 5165 9893, haar e-mail: esseline.mckenzie@siza.nl.

Heeft u nog vragen? Wilt u meer informatie?

Neem dan contact op met de teamleider of het zorgbureau.

Siza Zorgbureau, Postbus 532,
6800 AM Arnhem. Telefoon: 026 3779199, E-mail: zorgbureau@siza.nl
Bezoekadres Zorgbureau:
Kemperbergerweg 139, 6816 RP Arnhem