

Informatie voor nieuwe cliënten

Welkom bij de Gemiva-SVG Groep. Lees hieronder informatie die voor u van belang is.

Met wie hebt u te maken?

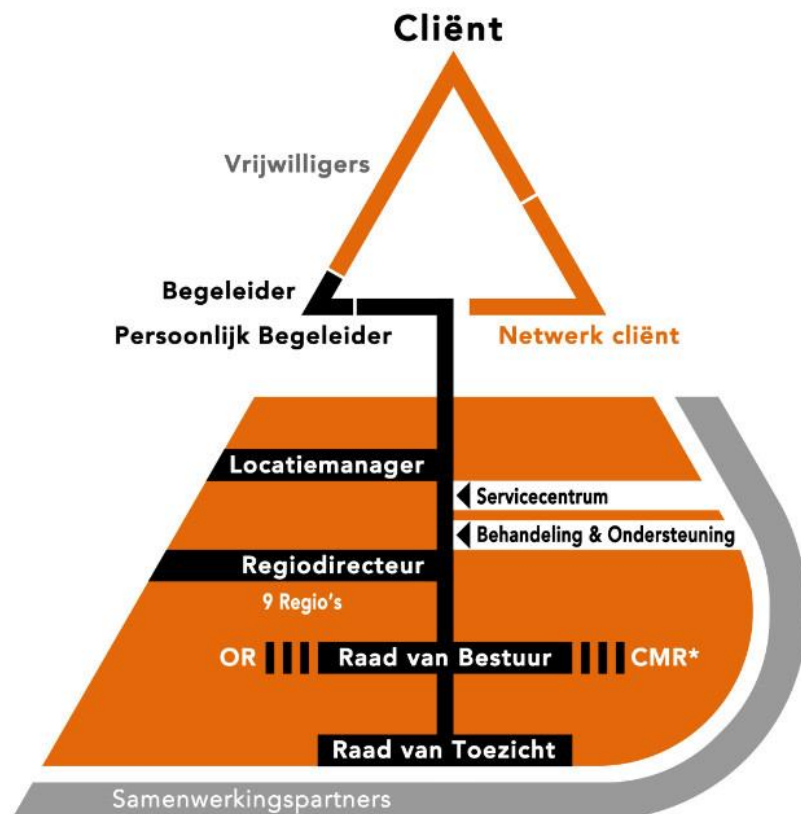
Uw persoonlijk begeleider is uw eerste aanspreekpunt. Bij hem of haar kunt u terecht met uw vragen. De naam en de contactgegevens van deze medewerker hebt u al ontvangen of ontvangt u binnenkort. U hebt daarnaast te maken met andere begeleiders. De dagelijkse leiding van de locatie is in handen van de locatiemanager. We streven ernaar dat u in de dagelijkse praktijk zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers te maken hebt. Soms lukt dat om organisatorische redenen niet, of omdat de belangen van andere cliënten voorgaan. Als wij dat verantwoord vinden, zetten we ook stagiaires en vrijwilligers in.

Hoe ziet de organisatie eruit?

De locatie waar u komt, is onderdeel van de Gemiva-SVG Groep.

De locatiemanager krijgt leiding van de regiodirecteur. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor wat er gebeurt in de Gemiva-SVG Groep.

De organisatie heeft verschillende ondersteunende diensten vanuit het Servicecentrum. Verder werken er onder andere gedragsdeskundigen en therapeuten.



* Naast de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR) zijn er Lokale Medezeggenschapsraden (LMR) van cliënten en/of vertegenwoordigers in de locaties.



GEMIVA-SVG GROEP

Samen maken we het verschil

De Gemiva-SVG Groep ondersteunt in de provincie Zuid-Holland ruim 5.000 mensen. De organisatie is verdeeld in negen regio's. Meer informatie vindt u op onze website www.gemiva-svg.nl/organisatie of kunt u aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Wat is onze visie?

De Gemiva-SVG Groep ondersteunt mensen bij hun leven in onze samenleving. Mensen die dat op eigen kracht (nog) niet kunnen. We dragen daarmee bij aan een zo goed mogelijk bestaan van de mensen die we ondersteunen. Volgens ons bestaat dat uit:

- zo veel mogelijk regie over je eigen leven
- een plek hebben waar je jezelf kunt zijn
- leven in contact met anderen
- je talenten kunnen gebruiken
- hulp vragen en krijgen bij wat je (nog) niet kunt

Alles over onze Visie en Waarden vindt u op onze website www.gemiva-svg.nl/visie of kunt u aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Levensbeschouwing

De Gemiva-SVG Groep is een organisatie met een algemeen karakter. Iedereen is welkom, ongeacht levensovertuiging. Uw vraag staat bij ons centraal. Dat betekent dat we zo veel mogelijk rekening houden met uw persoonlijke overtuiging. Afspraken hierover leggen we vast.

Wat kunt u van de Gemiva-SVG Groep verwachten?

Het zorgkantoor of de gemeente heeft ons gevraagd om u ondersteuning of zorg te bieden. Deze zorg heet ook wel 'zorg in natura'. Met het zorgkantoor of de gemeente hebben wij daarover een overeenkomst gesloten.

Wij moeten de afspraken nakomen die in deze overeenkomst staan. Vaak staan er ook afspraken in over de relatie tussen u - de cliënt - en ons. Daar moeten we ons beiden aan houden. Er kunnen ook andere regels van toepassing zijn, met name van de overheid. Die hebben we hier niet opgenomen, maar we moeten daar wel rekening mee houden. Het gaat dan bijvoorbeeld om de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst of het Besluit Zorgplanbespreking van de minister van VWS. U vindt daar meer over

op www.rijksoverheid.nl. Als u met een persoonsgebonden budget of met eigen geld zorg of ondersteuning bij ons inkoopt, dan gelden deze voorwaarden niet. Dan gelden onze [‘Leveringsvoorwaarden PGB’](#).

Voor onze zorg betaalt u niet zelf onze rekening, maar de gemeente of het zorgkantoor. Het kan wel zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen.

Ondersteuningsplan

We maken samen met u een ondersteuningsplan. Afhankelijk van de situatie kan dat een eenvoudig afsprakenoverzicht zijn of een uitgebreid ondersteuningsplan. U ontvangt dit plan uiteraard ook zelf. Alle medewerkers die bij de zorg of ondersteuning betrokken zijn, kunnen kijken in dit afsprakenoverzicht of ondersteuningsplan. Daarin beschrijven we wat we voor u doen en wat wij van u verwachten. Dit plan maken we binnen zes weken na de start van de ondersteuning. We bespreken dit plan twee keer per jaar samen met u. Met elkaar bekijken we regelmatig of de afspraken en doelen nog kloppen. Zo nodig maken we nieuwe afspraken en/of stellen we nieuwe doelen.

Privacy

Onze medewerkers respecteren uw privacy en uw persoonlijke levenssfeer. Wat zij over u, uw gezin, partner of huishouden weten, blijft vertrouwelijk en geheim. Behalve als de wet hen verplicht informatie over u te geven. Voor het verlenen van zorg en ondersteuning hebben wij persoonsgegevens nodig. Deze gegevens verwerken wij zorgvuldig, we gaan er vertrouwelijk mee om.

We gebruiken ze alleen:

- voor de uitvoering van de zorg
- voor de verantwoording die wij moeten afleggen

Voor het gebruik van uw informatie geldt het privacyreglement van de Gemiva-SVG Groep. U hebt het recht te weten welke gegevens verwerkt zijn. U kunt daarop een aanvulling of correctie geven. Ook kunt u een verzoek indienen tot verwijdering van persoonsgegevens. Voor wetenschappelijke onderzoeken kunnen we gegevens waarin de persoon niet herkenbaar is (anoniem) gebruiken.

Als we beeldmateriaal willen gebruiken waar u op voorkomt, dan vragen we vooraf uw toestemming. Tenzij het om een ‘openbare gebeurtenis’ gaat en het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is. Meer informatie vindt u op onze

website www.gemiva-svg.nl/privacy of kunt u aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Aansprakelijkheid

U kunt ons aansprakelijk stellen als u door onze schuld schade lijdt tijdens de ondersteuning. Wij geven uw claim dan door aan onze verzekeraar. Wij zijn nooit aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht.

Reanimatie

Wij respecteren een door u eventueel afgegeven rechtsgeldige non-reanimatieverklaring. In noodsituaties zullen we medische spoedhulp inroepen. Die kan uw gezondheidssituatie op een medisch verantwoorde wijze beoordelen.

Vrijheidsbeperking

Zo veel mogelijk de regie hebben over je eigen leven. Daar is de begeleiding van de Gemiva-SVG Groep op gericht. Het is echter mogelijk dat uw gedrag een gevaar vormt voor uzelf of anderen. Dan moeten we u of uw omgeving kunnen beschermen. Wij willen dat andere cliënten, medewerkers, vrijwilligers en gasten veilig zijn.

Klachten

Wij doen ons best om u goede ondersteuning te bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Bent u het niet eens met wat onze medewerkers doen of laten? Bespreek dat dan rechtstreeks met hen of de locatiemanager. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris, vertrouwenspersonen of klachtencommissie. Meer informatie vindt u op www.gemiva-svg.nl/klachten of kunt u aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Cliëntenraden

De Gemiva-SVG Groep vindt het belangrijk dat cliënten meedenken, meepraten en meebeslissen over wat er op de locatie gebeurt. Dit noemen we medezeggenschap. Hiervoor zijn cliëntenraden. Cliënten en vertegenwoordigers kunnen lid worden van zo'n raad. Gemiva heeft deze raden op de locatie (LMR), in de regio (RMR) en er is een centrale raad (CMR).

CMR

De Centrale Medezeggenschapsraad (CMR) overlegt met de Raad van Bestuur. De leden van deze raad vertegenwoordigen alle cliënten van de Gemiva-SVG Groep. De CMR praat over onderwerpen die de hele organisatie aangaan. Bijvoorbeeld nieuw beleid of de jaarrekening. Meer informatie over medezeggenschap vindt u op www.gemiva-svg.nl/medezeggenschap. De informatie kunt u ook aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wij willen u er ook op wijzen dat u gebruik kunt maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijvoorbeeld wanneer u niet tevreden bent over de zorg of begeleiding die u ontvangt. Of als u informatie of advies op andere gebieden nodig hebt. Deze ondersteuning is gratis en onafhankelijk van zorgaanbieders. Hebt u een indicatie op basis van de Wet langdurige zorg of een beschikking vanuit de Wmo, dan kunt u onafhankelijke ondersteuning vragen via deze website: www.clientondersteuning.co.nl

Ouders van minderjarige kinderen kunnen ook een beroep doen op een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), telefoon (088) 555 10 00. Meer informatie vindt u op www.akj.nl.

Wat verwacht de Gemiva-SVG Groep van mij?

Aan- en afwezigheid

Wij vragen u het op tijd te laten weten als u een afspraak niet kunt nakomen. Doet u dit meerdere keren niet, dan gaan we daarover in gesprek. En we melden het aan de instantie die ons heeft gevraagd om ondersteuning te bieden. Dat is het zorgkantoor of de gemeente.

Stoppen met de ondersteuning

Als u geen gebruik meer wilt maken van onze zorg of ondersteuning dan geldt er een opzegtermijn. Die is 1 maand. De opzegtermijn gaat altijd in per de eerste van de maand. Wilt u de ondersteuning opzeggen? Dit kunt u schriftelijk doen met een eigen brief of mail of met een formulier. Dit formulier kunt u bij uw locatie opvragen en inleveren. De zorg of ondersteuning eindigt direct, zonder opzegtermijn, als u komt te overlijden of als de Gemiva-SVG Groep failliet gaat.

Als het zorgkantoor of de gemeente beslist dat u geen recht meer hebt op ondersteuning, dan moet u dat meteen aan ons melden. We kijken dan in overleg

welke mogelijkheden er zijn om de ondersteuning toch door te laten gaan, als u dit wilt.

Eigen bijdrage

De kosten voor onze ondersteuning worden betaald uit de Jeugdwet (Jw), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). U betaalt een eventuele 'eigen bijdrage' voor de zorg, als het zorgkantoor of de gemeente dat vraagt. Die eigen bijdrage gaat niet naar de Gemiva-SVG Groep, maar naar de overheid.

Het zorgkantoor of de gemeente kan ons om informatie vragen. Dit gaat dan over de hoeveelheid zorg of ondersteuning die wij aan u hebben gegeven. Met die informatie bepaalt het zorgkantoor of de gemeente de hoogte van uw eigen bijdrage. Wij zijn wettelijk of contractueel verplicht die informatie te geven. Het regelen van deze eigen bijdrage gaat buiten de Gemiva-SVG Groep om. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is hiervoor verantwoordelijk. Wilt u meer weten over de eigen bijdrage? Kijk dan op de website van het Centraal Administratie Kantoor: www.hetcak.nl

Extra diensten: wie betaalt wat?

U kunt extra diensten bij ons afnemen waarvoor de gemeente of het zorgkantoor ons niet betaalt. Denk bijvoorbeeld aan het wassen van kleding. Het is nooit verplicht om zo'n extra dienst bij ons in te kopen. Dat bepaalt u helemaal zelf. Meer hierover leest u in de folder 'Wie betaalt welke kosten?' We hebben daarvan vier verschillende versies:

- mensen die wonen op een locatie Verblijf met behandeling
- mensen die wonen op een locatie Verblijf zonder behandeling
- voor mensen die wonen via een PGB-initiatief
- voor mensen die gebruikmaken van Volledig Pakket Thuis

Als u van deze extra diensten gebruik maakt, betaalt u daarvoor vastgestelde prijzen. Wij passen die prijzen elk jaar per 1 januari aan. Als u een prijsverhoging niet wilt betalen, kunt u de extra dienst opzeggen. Wij kondigen deze prijsaanpassingen voor 1 november van het voorafgaande jaar aan op onze website www.gemiva-svg.nl/plusdiensten.

De folders en andere informatie vindt u op onze website www.gemiva-svg.nl/kosten of kunt u aanvragen via telefoonnummer (0182) 57 58 00.

Volgt u dagbesteding waarbij u producten of kunstvoorwerpen maakt? En doet u dat met onze materialen? Dan zijn of worden wij de eigenaar van die producten of kunstvoorwerpen. Voor kunstvoorwerpen geldt dat wij ze mogen verkopen en dat u daaraan medewerking verleent als we dat vragen.

Samenwerken

De Gemiva-SVG Groep wil u zo goed mogelijk ondersteunen. Dat kan alleen wanneer u en wij goed samenwerken. Een goede samenwerking begint bij een open gesprek en respect hebben voor elkaar. U vertelt over uw wensen, grenzen en mogelijkheden. Wij vertellen over de mogelijkheden, wensen en grenzen van Gemiva-SVG Groep.

Wij staan voor een veilige leef- en werkomgeving. Wij verwachten dat van onze medewerkers, vrijwilligers, stagiairs en ook van u. Agressief of intimiderend gedrag kunnen wij niet accepteren. Onder een aantal voorwaarden kunnen wij zelfs onze diensten stoppen of de toegang tot onze gebouwen ontzeggen. Daarnaast vinden wij een hygiënische leef- en werkomgeving belangrijk. U zorgt er mede voor dat onze medewerkers onder hygiënische omstandigheden hun werk kunnen doen.

U kunt van ons verwachten dat we duidelijk zijn over wat wel en wat niet kan. Dat we onze toezeggingen nakomen. Daar mag u ons op aanspreken. Natuurlijk moeten we soms afspraken bijstellen. Dat doen we in overleg met u. Wij vinden het belangrijk dat u naar vermogen meewerkt aan een goede uitvoering van de dienstverlening. Bijvoorbeeld door ons de informatie te geven die we nodig hebben om ons werk goed te kunnen doen.

Wij verwachten van u dat u de privacy van onze medewerkers respecteert en hen niet in hun privésfeer benadert. We vinden het fijn als u meewerkt aan onderzoek naar uw tevredenheid of ontevredenheid over de zorg die wij bieden. Zo kunnen wij onszelf weer verbeteren.

Huisregels

Van uw locatie ontvangt u huisregels en afspraken.

Verzekering

Wij hebben een WA- en een beperkte inboedelverzekering afgesloten. Beperkt wil zeggen voor de normale spullen in huis. Niet voor bijvoorbeeld dure sieraden. Wij

verwachten dat u een aansprakelijkheidsverzekering hebt gesloten. Dat is nodig als u schade toebrengt aan ons of onze medewerkers.

Meldcode huiselijk geweld

De Gemiva-SVG Groep heeft een verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Medewerkers handelen volgens de meldcode wanneer zij een vermoeden hebben van geweld of misbruik.

Onvrijwillig verhuizen

Woont u in een 'verblijfslocatie', dan kunnen wij u in bijzondere omstandigheden vragen om te verhuizen. We beseffen dat zo'n 'gedwongen verhuizing' heel vervelend kan zijn. We doen daarom ons best om te voorkomen dat het nodig is. Maar als het toch zo ver komt, dan zullen wij heel zorgvuldig te werk gaan. Daarbij hoort ook goed overleg en heldere uitleg over waarom dit nodig is. Als u vanwege ons beleid moet verhuizen naar een andere woonlocatie binnen onze organisatie, dan betalen wij de verhuizing. En we geven u een redelijke bijdrage aan noodzakelijke kosten voor de inrichting van uw huis.

Ontruimen woonruimte na overlijden

Het is een onderwerp waar we liever niet bij stil staan, maar wat we wel willen benoemen. Het kan voorkomen dat een cliënt van een woonlocatie komt te overlijden. Ons uitgangspunt is dan dat de nabestaanden de kamer of het appartement binnen tien kalenderdagen na het overlijden 'leeg' opleveren. Dit gebeurt in overleg met de locatiemanager.

Onze ervaring is dat opbaren in de eigen kamer of het eigen appartement belastend kan zijn voor andere bewoners en het dagelijks reilen en zeilen van de locatie. Zijn die bezwaren er niet en heeft de cliënt aangegeven in zijn kamer of appartement opgebaard te willen worden? Of stellen zijn nabestaanden dat op prijs? Dan kan dit in overleg met de locatiemanager van de locatie.

Meer informatie?

De website van de Gemiva-SVG Groep vindt u via www.gemiva-svg.nl. Een onderdeel van deze site is het [Cliëntenweb](#). Hier kunt u informatie vinden die voor u van belang is.

Er is ook een vraagbaak voor en door cliënten: gemivraag.nl. Deze vraagbaak is op werkdagen ook telefonisch te bereiken via (0182) 57 59 59.

Over deze informatie voor nieuwe cliënten

Wij hebben deze informatie opgesteld in overleg met de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR). Als we hier iets in willen aanpassen, dan overleggen we met de CMR. Als die over een aanpassing positief adviseert, dan geldt de wijziging vanaf dat moment voor u en voor ons.

U vindt de meest recente versie van deze informatie op onze website www.gemiva-svg.nl bij het [Cliëntenweb](#). Deze informatie vervangt onze Basisvoorwaarden zorgverlening van maart 2011 en de Spelregels voor zorg in natura van juli 2019 en alle voorgaande versies daarvan.

Gouda, oktober 2020