

بمجرد أن تتعدى خدماتنا تقديم المعلومات والنصيحة، تجد مؤسستنا نفسها أمام عدد من القوانين والأنظمة السارية في مجال الرعاية. يمكن العثور على نظام الجودة الخاص بمؤسستنا للرعاية الصحية المعترف بها والمعتمدة قانونا والذي تمت الموافقة عليه من قبل الهيئة الهولندية للرعاية الصحية، على موقعنا الإلكتروني. كما أن لدينا أيضا عددا من الاتفاقات الداخلية. تتضمن هذه الشروط العامة ملخصا عن طريقة عملنا.

### المعلومات قبل البداية

قبل أن تتمكن من الشروع في مساعدتك، نحتاج إلى عدد من الأمور منك: موافقتك على شروطنا العامة وموافقتك على طلب ومنح المعلومات من وإلى طبيب العائلة الخاص بك والمؤسسات المعنية والاتفاقات بخصوص تمويل الرعاية المقدمة لك. نسجل هذه الاتفاقات في "عقد رعاية". خلال إجراء أول موعد معك، نطلب منك توقيع هذا العقد.

### التعاون انطلاقا من الاحترام

نحن نعمل بطريقة مفتوحة وصريحة مع العملاء والمعنيين الآخرين. نحترم الخلفية الثقافية ولسفة الحياة والدين والطبيعة والمبادئ والقيم والاختيارات الخاصة بعملائنا. نضع أنفسنا مكانك ونتبع رغبات وحدود عملائنا. وبالمقابل، نتوقع ذلك أيضا من عملائنا. لا نقبل التمييز العنصري أو التهديد أو العنف. نتدخل في حالات العنف المنزلي أو الإهمال أو السلوك الإجرامي. يأتي أمان عملائنا وزملائنا في المقام الأول. إذا وجدنا أن الأمر قد وصل الحدود أو تخطاها، نبلغ بذلك ونقدم إذا اقتضى الحال بلاغا للشرطة وذلك لحماية عملائنا وزملائنا.

### الملف والخطة

تتوفر Familiesupporters في ملف المريض الإلكتروني (EPD) أيضا على بوابة رقمية للعملاء: حسابك الإلكتروني Jouw Omgeving. يخول لك هذا الحساب الإلكتروني "Jouw Omgeving" الدخول إلى ملفك الشخصي. عند الشروع في تقديم المساعدة، سنتلقى شرحا حول ذلك وتتلقى دعوة عبر البريد الإلكتروني لتفعيل حسابك Jouw Omgeving. تضع اتفاقات مع مقدم المساعدة الخاص بك حول التعاون بينكما. نعمل معك ومع المعنيين الآخرين على وضع خطة. إذا اتفقنا معا، نقوم بإقرار هذه الخطة سويا. من المهم أن نلتزم جميعا بالاتفاقات. إذا رأيت أنه يجب تغيير شيء ما، نرجو إبلاغنا بذلك. إذا رأينا مشاكل أو حلول (جديدة) فسنبلغك بذلك. وبهذه الطريقة، نتعاون سويا على تحسين الأمور. نقوم في بداية و/أو أثناء و/أو نهاية الرعاية بملء قائمة أسئلة أو أكثر. نقوم بذلك للحصول على رؤية كاملة حول إمكانياتك ومشاكلك. كما أن الممولين (كشركات التأمين، البلديات مثلا) يلزمونا أحيانا بقوائم أسئلة قياسية. تُستخدم النتائج، بشكل مجهول الهوية، من أجل بحث التأثير وإجراء مقارنة فيما بين مؤسسات تقديم الرعاية. بالنسبة للعملاء الذين تقل أعمارهم عن 23 سنة، نبلغ عن علاقتنا به في نظام الإحالات الوطني للشباب المعرض لخطر ارتكاب سلوك إجرامي (VIR) وفقا لما نص عليه القانون. لا يتضمن هذا النظام إلا على معلومات حول مسؤولي الاتصال ولا يتضمن معلومات حول المضمون. والهدف منه هو تمكين مؤسسات المساعدة المختلفة إن وجدت من التوافق مع بعضها.

### الخصوصية وتبادل المعلومات والملفات

نسجل بيانات العملاء والمعنيين الآخرين في ملف رقمي محمي (EPD). هناك معلومات مفصلة متاحة في نظام الخصوصية الخاص بنا ومنها وصف لحقوقك بخصوص تعاملنا مع البيانات الشخصية، كما تتم الإشارة إلى البيانات الشخصية التي نستخدمها وسبب ذلك. إن الهدف الرئيسي هو بطبيعة الحال أن نستطيع تقديم أفضل مساعدة ممكنة. نلتزم مؤسستنا بالقانون والأنظمة الحالية. ومن ضمنها أننا نتعامل مع بياناتك بسرية. يتبادل الموظفون المعلومات فيما بينهم عند الضرورة. ندون الاتفاقات المتعلقة بالخصوصية والملف وتبادل البيانات الشخصية في عقد الرعاية.

إن القاعدة الرئيسية في مشاركة المعلومات المتعلقة بمضمون الملف هي ألا يحدث ذلك بدون موافقتك وأن لا تتعدى المعلومات التي تتم مشاركتها المعلومات الضرورية. يمكننا الحياد عن هذه القاعدة على أساس تعليمات قانونية وحالات طارئة. يشترط دائما لتقديم المطالبة بالتكاليف (فاتورة) للبلدية أو لشركة التأمين الصحي، يُشترط علينا دائما أن نقدم البيانات الشخصية (الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، رقم خدمة المواطن BSN). في بعض الحالات، يمكن أن نضطر لمنح معلومات حول صحتك كبيانات بوليصة التأمين الخاصة بك مثلا أو بيانات المطالبة بالتكاليف. بالنسبة للمطالبة بالتكاليف من تأمينك الصحي، نحن ملزمون بإرسال رمز المطالبة المرتبط بالتشخيص. إذا لم ترد أن يتم ذكر هذه البيانات في المطالبة بالتكاليف، يجب عليك توقيع تصريح خصوصية إضافي. كما لا يعني تصريح الخصوصية هذا أن الخدمة الذي تمت المطالبة بتكاليفها لا يمكن ربطها بالتشخيص لأن المطالبة بالتكاليف مرتبطة دائما بسعر واحد فقط.

إذا لم ترد أن تتم مشاركة أي بيانات شخصية أو بيانات أخرى تكون ضرورية للمطالبة بالتكاليف مع الممولين، اختر عندئذ الدفع بنفسك مقابل الرعاية التي تحصل عليها.

### نظام الشكاوى

حيثما عمل الناس، تُرتكب هناك أخطاء ونحن لا نشكل استثناء عن ذلك للأسف. نحاول أداء عملنا على أحسن وجه، ولكننا نبقى بشرا، يمكننا تقدير أمر ما أو اتخاذ قرار بشكل خاطئ أو غير مفهوم من وجهة نظرك. يمكنك كعميل أو كعملي بالأمور تقديم شكوى حول هذه الأخطاء (المزعومة). إن نظام الشكاوى هو إمكانية للعملاء للتعبير عن عدم رضاهم، وهو بالنسبة لنا حافز لتحسين جودة العمل.

إذا كانت لديك شكوى، يمكنك أولا اللجوء إلى مسؤول الاتصال الخاص بك. إذا لم تتوصلا معا إلى نتيجة، تكون الخطوة التالية هي إجراء مقابلة مع المسؤول أو وسيط آخر. إذا كان الأمر يتعلق بمسألة سرية ما بينك وبين الموظف، يمكنك أيضا اللجوء مباشرة إلى المسؤول (أو الشخص محل الثقة، أنظر أدناه). إذا لم يتم حل الشكاوى بشكل مُرضٍ، أو إن كنت لا تريد اتباع المسار السابق، يمكنك اللجوء مباشرة بشكل خطي إلى لجنة الشكاوى الخارجية: [klachten@familysupporters.nl](mailto:klachten@familysupporters.nl). وهي لجنة مستقلة تبحث في الشكاوى وتصدر حكما. [klachten@familysupporters.nl](mailto:klachten@familysupporters.nl) [ارسلبريد إلكتروني إلى C:\Users\prese\Downloads](mailto:klachten@familysupporters.nl) إن طريقة العمل بالنسبة للشكاوى منظمة في نظام الشكاوى.

إذا لم نتوصل إلى نتيجة بحسب رأيك على الرغم من الإجراءات أعلاه، وكان هناك خلاف، يمكنك رفع الخلاف إلى لجنة الخلافات الخارجية العامة للرعاية الصحية ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl); Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). كما يمكنك كذلك اختيار اللجوء مباشرة إلى لجنة الشكاوى.



Zorg voor je leven.

## الشخص محل الثقة

إذا كان لديك سؤال أو مشكلة ولا يمكنك أو لا تريد اللجوء إلى مسؤول الاتصال الخاص بك، يمكنك اللجوء إلى الشخص محل الثقة. إن الشخص محل الثقة مستقل وهو يتعامل مع الأسئلة بشكل سري دائما. لا يتم منح أي معلومات حول المضمون إلى جهة خارجية دون أن تعطي موافقتك على ذلك. يناقش الشخص محل الثقة المشكلة معك و يقدم النصيحة حول الحلول الممكنة. كما يمكن للشخص محل الثقة التوسط في حالات الخصومة. يمكنك الاتصال مباشرة بالشخص محل الثقة عبر البريد الإلكتروني: [vertrouwenspersoon@familysupporters.nl](mailto:vertrouwenspersoon@familysupporters.nl).

## الأمان أولا

يبدل موظفونا، مع المعنيين بالأمر، أقصى جهدهم لتحقيق وضع عيش آمن لعملائنا والناس من حولهم. إذا لم يعد من الممكن ضمان الأمان، سوف نقوم باتخاذ إجراء، حتى ولو لم ترد ذلك. نناقش نقاط قلقنا، إن أمكن، معك أولا وأو مع الشخص المعني بك. نضع معا خطة لاستعادة الأمان على المدى القصير. في الحالات الشديدة، التي نعتقد فيها أنه من غير الممكن تحقيق تحسن كاف عن طريق تقديم الدعم، أو في حالة وجود وضع خطير طارئ، نقوم بتقديم بلاغ لدى الشرطة أو لدى نقطة الإبلاغ (التابعة للبلدية). كما أننا ننسحب في هذه الحالات. نبقى على تواصل بك. التدخل يعتبر جزءا من عملنا أحيانا ونحن صريحون حول ذلك مع كل المعنيين بالأمر. نلتزم مؤسستنا في هذا الصدد بالتشريع القانوني الوطني والبروتوكولات و الإجراءات. لا نكون حكما مسبقا ونعلم أن الناس لا يستطيعون الاستمرار في العناية بشكل جيد بأنفسهم أو ببعضهم البعض خلال فترة أو مرحلة معينة.

## الالتزامات المالية

عند الشروع في تقديم المساعدة، تتلقى معلومات مهمة بالنسبة لك حول الأمور المالية. إذا لم تستطع المجيء إلى الموعد، ولم تبلغ عن ذلك قبل 24 ساعة من الموعد، يمكن أن نضطر إلى تحميلك تكاليف ذلك. يمكنك إيقاف تقديم المساعدة في أي وقت، تتوقف التكاليف في نفس اللحظة. يمكن من جانبنا أن نوقف الدعم إن لم يلتزم العملاء بالواجبات (المالية) والاتفاقات.

## إمكانية الاتصال 7/24

يمكن الاتصال للتشاور حول الأمور المستعجلة بـ FamilySupporters خارج أوقات الدوام أيضا. إمكانية الاتصال هذه ممكنة عبر الاتصال برقم هاتف مقر FamilySupporters الخاص بك، سوف نرد عليك في غضون 8 ساعات. نأخذ بعين الاعتبار أنك لن تتصل إلا إذا كان الأمر ضروريا قطعا. القاعدة المتبعة هي أن يقوم مسؤول الاتصال الخاص بك بالاتصال بك. ننظر عندئذ سويا ما يجب القيام به. اتصل هاتفيا بالرقم 112 في حالة وجود خطر طارئ.

## رأيك مهم

نحن نعمل باستمرار على تحسين طريقة تقديمنا للمساعدة والرعاية و لذلك نود معرفة رأيك حول طريقة عملنا والتعاون فيما بيننا. لذلك نقيس تجارب عملائنا. إضافة إلى ذلك، نرى أنه من المهم أن يفكر عملاؤنا وأقربائهم معنا حول تطوير وتحسين طريقة تقديمنا للمساعدة والرعاية. هل ترغب بالاشتراك في منتدى العملاء؟ أبلغ عندئذ مقدم المساعدة الخاص بك بذلك.

[cliëntenplatform@familysupporters.nl](mailto:cliëntenplatform@familysupporters.nl)

نتمنى تعاوننا مريحا ونتيجة جيدة!