

Hizmetlerimiz bilgi ve tavsiye vermenin ötesine geçer geçmez, kuruluşumuz sağlık hizmetleri için geçerli olan bir dizi yasa ve yönetmelikle ilgilenmek zorundadır. Hollanda Bakım Otoritesi tarafından onaylanan, yasal olarak kabul edilmiş ve tanınmış sağlık kurumumuzun kalite tüzüğünü internet sitesinde bulabilirsiniz. Bunun dışında bir dizi dâhili sözleşmemiz de vardır. Bu Genel Şartlarda çalışma yöntemimizin bir özetini bulacaksınız.¹

Başlangıç öncesi bilgiler

Yardıma başlamadan önce, sizden bir takım hususa ihtiyacımız vardır: Genel Şartlarımızla ilgili bir kabul beyanı, aile hekiminizden ve ilgili kuruluşlardan bilgi isteme ve bunlara bilgi verme izni; ve bakımınızın finansmanı ile ilgili anlaşmalar. Bu anlaşmaları "Bakım Sözleşmesinde" tespit ediyoruz. İlk randevu esnasında sizden bu sözleşmeyi imzalamanızı rica ediyoruz.

Saygı ile birlikte çalışma

Müşteriler ve diğer ilgili kişilerle açık görüşlü bir şekilde çalışıyoruz. Müşterilerimizin kültürel geçmişine, inancına, dinine, cinsel tercihinine, normlarına, değerlerine ve tercihlerine saygı duyuyoruz. Kendimizi onlarla eşit görüyoruz ve müşterilerimizin istek ve sınırlarına uyum sağlıyoruz. Aynı şeyi müşterilerimizden de bekliyoruz. Ayrımcılığı, tehdidi veya şiddeti kabul etmiyoruz. Aile içi şiddet, istismar, ihmal veya kriminal davranışlarda müdahalede bulunuyoruz. Müşterilerin ve meslektaşlarının güvenliği ön plandadır. Sınırlara ulaşıldığını veya aşıldığını düşündüğümüzde, bunu bildiriyoruz ve gerektiğinde müşterileri ve meslektaşları korumak için suç duyurusunda bulunuyoruz.

Dosya & plan

Family Supporters, elektronik hasta dosyasında (EPD) bulunan bir dijital müşteri portalına da sahiptir: Jouw Omgeving. Burada kendi dosyanıza erişebilirsiniz. Yardımın başlangıcında size bu konuda bir açıklama ve Jouw Omgeving'i etkinleştirmek için size e-posta ile bir davetiye gönderilir. Yardım görevliniz ile işbirliği konusunda anlaşmalar yaparsınız. Siz ve diğer ilgili kişilerle birlikte bir plan oluştururuz. Anlaşmış olduğumuzda, bu planı birlikte tespit ederiz. Hepimizin anlaşmalara riayet etmesi önemlidir. Değişmesi gerektiğini düşündüğünüz halde bunu sizden duymak isteriz. (Yeni) sorunlar veya çözümler gördüğümüzde, sizi haberdar edeceğiz. Bu şekilde geliştirme konusu üzerinde birlikte çalışıyoruz. Bazen bakımın başında, gerçekleşmesinde ve/veya sonunda bir veya daha fazla sorular listesini doldurturuz. Bunu, imkânlarınız ve sorunlarınızın tam bir tablosunu elde etmek için yapıyoruz. Bunun yanında, finansörler (örneğin, sigortacılar, belediyeler) bazen belirli standartlaştırılmış sorular listelerini zorunlu hale getirmektedir. Sonuçlar anonim hale getirilir ve etki araştırması ve sağlık hizmeti sağlayıcılarının karşılıklı karşılaştırması için kullanılır. 23 yaşına kadar olan müşterilerimize yardım için, yasalarla belirlenen "Risk altında Gençlerin Sevk Edilme Endeksine" (VIR) katılımımızın bildirimini yapıyoruz. Endeks, içerikle ilgili bilgiler değil, sadece irtibat kişileri hakkında bilgi içerir. Olası çeşitli yardım kuruluşlarının birbirleriyle uyum içinde olmalarını sağlanması amaçlanmıştır.

Gizlilik, bilgi alışverişi ve dosyalar

Müşterilerimiz ve diğer ilgililerin verilerini dijital, güvenli dosyamıza (EPD) kaydediyoruz. Gizlilik Yönetmeliğimizde kişisel verileri işlememizle ilgili haklarınızın bir açıklaması da dâhil olmak üzere kapsamlı bilgiler mevcuttur ve burada ayrıca hangi kişisel verileri neden kullandığımız gösterilir. Temel amaç, elbette mümkün olan en iyi yardımı sunabilmektir. Kuruluşumuz güncel mevzuat ve düzenlemelere riayet etmektedir. Diğer hususların yanı sıra burada, verilerinizi gizlilik esasını dikkate alarak ele aldığımız hususu belirtilmiştir. Gerektiğinde çalışanlar kendi aralarında bilgi alışverişinde bulunurlar. Gizlilik, dosya ve kişisel verilerin alışverişi ile ilgili anlaşmaları bakım sözleşmesine kaydederiz.

İçerikli dosya bilgilerini paylaşırken ana kural, bunun sizin izniniz olmadan gerçekleşmemesi ve paylaşılan bilgileri gerekli olanlarla sınırlandırmamızdan ibarettir. Bu kuraldan yasal düzenlemelere dayanarak veya acil durumlarda sapabiliriz. Masrafların karşılanması için bir belediyeye veya sağlık sigortasına yapılacak beyan için her zaman genel kişisel verileri (isim, doğum tarihi, cinsiyet, BSN) sağlamamız gerekmektedir. Bazı durumlarda, poliçeniz veya

¹ Bu Genel Şartlar ve diğer tüm resmi belgeleri, internet sitesinde ve müşteri portalında bulabilir ve/veya bulunduğunuz yerdeki şubeden kâğıt üzerinde talep edebilirsiniz.



Zorg voor je leven.

masrafların karşılanması talebiyle ilgili bilgileriniz gibi sağlığınız hakkında bilgileri vermemiz gerekebilir. Masrafların karşılanması için sağlık sigortacınıza yapılan talepler için, teşhisle ilgili bir talep kodu göndermek zorundayız. Bu bilgilerin masrafların karşılanmasıyla ilgili talepte yer almasını istemiyorsanız, ek bir gizlilik bildirimini imzalamanız gerekir. Bu arada, bu gizlilik beyanı, sağlık sigortacısının masraflarının karşılanması talep edilen performansı bir teşhise kadar izleyemeyeceği anlamına gelmez, zira bir talep her zaman benzersiz bir tarifeyle bağlantılıdır.

Masrafların karşılanması talebi için gerekli olan herhangi bir kişisel veriyi veya diğer verileri finansörlerle paylaşmak istemiyorsanız, bakımınız için kendiniz ödeme yapmayı tercih ediniz.

Şikâyet prosedürü

İnsanlar nerede çalışırsa çalışsın, hatalar yapılır ve biz de maalesef bu konuda bir istisna değiliz. İşimizi olabildiğince iyi şekilde yapmaya çalışıyoruz, ancak biz de yanlış veya anlaşılabilir bir değerlendirme veya karar verebilen insanlar olmaya devam ediyoruz. Müşteri veya ilgili bir kişi olarak bu (iddia edilen) hatalar veya kararlar hakkında şikâyette bulunabilirsiniz. Müşteriler için şikâyet prosedürü, memnuniyetsizliği ifade etmek için bir imkândır, bizim için iş kalitesini iyileştirmek için bir teşviktir. Şikâyetiniz olduğuna, önce kendi irtibat kişiniz ile iletişime geçebilirsiniz. Birlikte çözüme ulaşamadığınız halde bir sonraki adım, amir veya başka bir arabulucu ile görüşme yapmaktır. Siz ve yardım görevlisi arasındaki gizli bir meseleyle ilgiliyse, doğrudan müdüre veya güvenilir danışmana da başvurabilirsiniz (aşağıya bakınız). Şikâyet tatmin edici bir şekilde çözülmediğinde veya önceki süreci takip etmek istemediğinizde Şikâyet Komitesine doğrudan yazılı olarak başvurabilirsiniz: klachten@familysupporters.nl. Bu komite, şikâyeti araştıran ve karar veren bağımsız bir komitedir. Şikâyet prosedürü, Şikâyet Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Sizin görüşünüze göre, yukarıdaki prosedüre rağmen sorunu çözemediğimizde ve bu nedenle bir anlaşmazlık olduğunda, anlaşmazlığı harici, ulusal Sağlık Hizmetleri Genel İhtilaf Komitesine (landelijke Geschillencommissie Zorg algemeen) sunabilirsiniz (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Lahey; www.degeschillencommissiezorg.nl). Doğrudan İhtilaf Komitesine (Geschillencommissie) gitmeyi de seçebilirsiniz.

Güvenilir danışman

Bir sorun veya sorunuz olduğunda ve irtibat kişinize veya onun amirine gitmek istemediğiniz halde, güvenilir danışman gidebilirsiniz. Güvenilir danışman bağımsızdır ve soruları her zaman gizlilikle ele alır. İzin vermediğiniz takdirde hiçbir içerikli bilgi yayınlanmaz. Güvenilir danışman sorunu sizinle birlikte sorunu görüşür ve olası eylemler hakkında tavsiyelerde bulunur. Güvenilir danışman anlaşmazlık olan durumlarına aracılık da yapabilir. Güvenilir danışmanla e-posta ile doğrudan iletişime geçebilirsiniz: vertrouwenspersoon@familysupporters.nl.

Önce güvenlik

Çalışanlarımız, ilgili kişilerle birlikte, müşterilerimiz ve çevreleri için güvenli bir yaşam ortamı sağlamak için ellerinden gelen her şeyi yaparlar. Güvenlik artık garanti edilemediğinde, sizle ilgili olan kişi bunu istemese bile harekete geçeceğiz. Endişelerimizi, mümkünse, önce siz veya sizle ilgili olan kişilerle görüşürüz. Kısa vadede güvenliği yeniden sağlamak için birlikte bir plan yaparız. Destekle yeterli iyileşmenin sağlanamayacağına inandığımız ciddi durumlarda veya durum akut bir şekilde tehlikeli olduğunda, polise veya bir (belediye) ihbar noktasına ihbarda bulunuruz. Bu durumlarda da geri çekilmeyiz. İrtibatı kesmeyiz. Müdahale etmek bazen mesleğimizin bir parçasıdır ve ilgili tüm kişilerle gizli saklımız bulunmamaktadır. Kuruluşumuz ulusal mevzuata, protokollere ve prosedürlere riayet eder. Kınamıyoruz ve belli bir dönem veya aşamadaki insanların bazen kendilerine veya birbirlerine iyi bakmayı başaramadıklarını biliyoruz.

Finansal yükümlülükler

Başlangıçta size finansal konular hakkında ilgili bilgiler verilecektir. Bir randevuya gelemediyseniz ve bu durumu randevudan 24 saat önce bildirmediğiniz halde, masrafları faturalamak zorunda kalabiliriz. Hizmeti istediğiniz zaman durdurabilirsiniz ve maliyetler aynı anda duracaktır. Bizim açımızdan, müşteriler (finansal) yükümlülüklerine ve anlaşmalara uymadıkları takdirde destek vermeyi durdurabiliriz.



Zorg voor je leven.

7/24 erişebilirlik

Acil durumlarda, istişare için FamilySupporters'a mesai saatleri dışında da erişilebilir. Bu erişilebilirlik, kendi şubenizin telefon numarası üzerinden yapılır, 8 saat içinde yanıt vereceğiz. Sadece mutlaka gerekli olduğu zaman telefonla aradığınızdan yola çıkıyoruz. Normalde, kendi irtibat kişiniz sizinle irtibata geçecektir. Bu durumda ne yapılması gerektiğini birlikte değerlendireceğiz. Akut tehlike durumunda telefonla 112'yi arayın.

Fikriniz önemlidir

Hizmet ve bakımı geliştirmek için sürekli çalışıyoruz ve bu nedenle çalışma yöntemimiz ve karşılıklı işbirliğimiz hakkında ne düşündüğünüzü bilmek istiyoruz. Bu nedenle müşterilerimizin deneyimlerini ölçüyoruz. Ayrıca, hizmetlerimizin ve bakımımızın geliştirilmesi ve iyileştirilmesi konusunda müşterilerimizin ve onların yakınlarının bizimle birlikte düşünmelerinin önemli olduğuna inanıyoruz. Müşteri platformuna katılmak ister misiniz? O halde yardım görevlinize veya cliëntenplatform@familysupporters.nl başvurun.

Hoş bir işbirliği yapmayı ve iyi bir sonuç elde etmeyi umuyoruz!