



Brochure Start Zorgtraject

Welkom bij Eddee zorggroep!

Je ontvangt deze brochure omdat je bij ons bent aangemeld voor hulp. Hierin vind je belangrijke informatie over jouw zorgtraject, zodat je precies weet waar je aan toe bent tijdens je zorgtraject bij Eddee.

1. **Over Eddee** | Wat voor organisatie is Eddee Zorggroep?
2. **Locatie & bereikbaarheid** | Waar vindt de begeleiding plaats?
3. **Zorgtraject** | Hoe verloopt mijn zorgtraject?
4. **Vergoeding & kosten** | Hoe wordt mijn zorgtraject betaald?
5. **Benodigheden** | Wat is er nodig voor het traject?
6. **Afspraken** | Kan ik een afspraak afzeggen of verzetten?
7. **Dossier** | Kan ik mijn dossier inzien?
8. **Privacy & informatiebeveiliging** | Hoe gaat Eddee om met mijn privacy en informatiebeveiliging?
9. **Klachten** | Wat kan ik doen bij klachten of incidenten?
10. **Feedback** | Hoe kan ik mijn feedback doorgeven?

Contact

Heb je een vraag die niet in deze brochure staat? Laat het ons weten! Stuur een berichtje aan je contactpersoon. Je kunt ook mailen naar info@eddee.nl of ons algemene nummer bellen: 078-6 078-7850056. Ons kantoor is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Bezoekadres

Langesteijn 104
3342 LG Hendrik-Ido-Ambacht
Ons kantoor is op de begane grond.

Parkeren

Parkeren kan gratis op het parkeerterrein naast het kantoor, of op vijf minuten lopen aan de Middellijn.

1. Over Eddee

Je bent welkom!

Eddee Zorggroep is een professionele zorgorganisatie met een christelijk fundament. Iedereen is welkom om bij ons aan te kloppen voor hulp, wat voor hulpvraag of achtergrond je ook hebt.

Wat we doen

Eddee Zorggroep ondersteunt kinderen, jongeren en volwassenen die te maken hebben met een beperking of psychische problemen. We bieden begeleiding en begeleid zelfstandig wonen. Opvoeders ondersteunen we met hun opvoed- en ontwikkelvragen. Ons doel is om jou te bekrachtigen en te helpen met het ontwikkelen van allerlei vaardigheden die jouw zelfstandigheid en de kwaliteit van je leven bevorderen. Samen werken we aan jouw eigen doelen. Dit doen we vanuit onze vier kernwaardes.



Persoonlijk

**Ruimte voor
wie jij bent**



Deskundig

**Wij weten
wat we kunnen**



Flexibel

**Hulp op het moment en
de plaats waar dit het
meeste effect heeft**



Zelfstandig

**Je doet het zelf,
maar niet alleen**

Ons zorgaanbod

We stemmen onze begeleiding af op wat jij nodig hebt. Eddee biedt verschillende vormen van hulp, zoals individuele begeleiding, vaktherapie, groepsbegeleiding en jeugdhulp op school. Ook hebben we diverse woon/zorglocaties. Het is ook mogelijk bepaald aanbod met elkaar te combineren. Wil je meer weten over ons aanbod kijk dan op onze website.

- Hulp voor volwassenen: eddee.nl/volwassenen
- Hulp voor kinderen, jongeren en ouders: eddee.nl/jeugd

2. Locatie van de zorg & 24-uurs bereikbaarheid

We overleggen met jou waar de zorg plaatsvindt. Dit kan bij je thuis, op school, op een van onze woon/zorglocaties of bij ons op kantoor in Hendrik Ido Ambacht. Soms is het ook mogelijk om de begeleiding online te doen, via beeldbellen. Hierover maakt je tijdens je intake afspraken met je begeleider.

Over 24-uurs bereikbaarheid

Heb je in jouw zorgovereenkomst recht op 24-uurs bereikbaarheid? Tijdens je intake hoor je precies hoe je hier gebruik van maakt.

3. Zorgtraject

Screening | De 'screening' is het eerste gesprek dat je met ons voert. We bespreken je hulpvraag en vertellen je meer over ons zorgaanbod en werkwijze. Dit gesprek is meestal telefonisch. We stellen je vragen en je kunt ons ook vragen stellen. Tijdens de screening kijken we of de vergoeding van de zorg ook geregeld is. Zo nodig helpen we je de juiste vergoeding te regelen. Ook informeren we je over eventuele kosten.

Overwegen | Na het screeningsgesprek bekijken we of het aanbod van Eddee past bij wat jij nodig hebt. In deze periode kun je zelf ook overwegen of je bij Eddee geholpen wil worden. Is Eddee de juiste plek voor jou, dan maken we voor jou een inschatting wanneer jouw zorg kan starten.

Wachttijd | Door de grote vraag naar hulp kun je helaas niet bij alle trajecten meteen starten. Je contactpersoon geeft je een inschatting hoe lang je ongeveer moet wachten voor je traject kan starten. Meer over onze wachttijd lees je op eddee.nl/praktisch/wachttijden

Intake- en kennismakingsbezoek | Je zorgtraject start met een intakegesprek met je begeleider. In dit gesprek neemt je begeleider de informatie uit de screening met je door. Samen formuleren jullie doelen voor het zorgtraject en bekijken jullie waar de begeleiding plaatsvindt.

Zorgovereenkomst | Je ontvangt een zorgovereenkomst waarin we met elkaar de afspraken en voorwaarden voor de zorg vastleggen. Ook krijg je een toestemmingsformulier i.v.m. de privacy & informatiebeveiliging. Zodra de getekende zorgovereenkomst, het toestemmingsformulier en de beschikking ontvangen zijn, is het administratieve deel rond.

Zorgplan | Na de intake ontvang jij je zorgplan. Hierin staan de doelen waar je samen met je begeleider aan gaat werken. Ook staat daarin wanneer er wordt geëvalueerd en op wat voor manier we gaan evalueren. We vragen jouw akkoord op het zorgplan.

Rapportage | Je begeleider legt in een rapportage vast hoe de begeleiding verloopt. Af en toe spreek je met je begeleider een evaluatiemoment af. Dan bekijken jullie hoe het gaat. Merk je dat er verandering plaatsvindt ten opzichte van de start? Haal je (deels) je doelen? Moet er nog iets veranderen in de zorg? Soms is het nodig om tussentijds het zorgplan aan te passen. Dit gaat altijd in overleg met jou.

Beëindiging van de zorg | Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de zorg wordt beëindigd. Bijvoorbeeld:

- De zorg is niet meer nodig.
- De zorgvraag is veranderd.
- Je bent niet tevreden over de zorg.
- Je verhuist.
- De beschikking is veranderd of beëindigd.

Aan het eind van een zorgtraject voeren we een afsluitend gesprek. Daarin vertellen we elkaar wat we van de afgelopen periode vonden. Ook kijken we of we je nog ergens bij kunnen helpen, bijvoorbeeld bij het zoeken naar een andere zorgaanbieder als dat nodig is. We maken een verslag van dit gesprek. Dit verslag sturen wij naar je toe.

4. Vergoeding & kosten

De zorg van Eddee wordt meestal vergoed vanuit de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Hiervoor heb je een indicatie of een beschikking nodig. Je kunt bij ons terecht met een beschikking op basis van zorg in natura, maar ook met een persoonsgebonden budget. Een beschikking of indicatie krijg je van je gemeente, huisarts of het CIZ. Wil je meer weten over een beschikking of indicatie, kijk dan op eddee.nl/praktisch. Heb je hulp nodig bij het aanvragen van een beschikking of indicatie? Laat het ons weten! Wij helpen je graag verder.

Kosten

Bij onze woon/ zorglocaties zijn er ook kosten die je zelf moet betalen, zoals kosten voor het gebruik van de woning. Hoeveel kosten dit zijn hangt af van jouw traject en situatie. Deze kosten worden met je besproken voor de start van het zorgtraject, zodat je precies weet waar je aan toe bent.

5. Benodigdheden

De volgende zaken hebben wij nodig om de zorg aan jou te kunnen verlenen:

- **Beschikking of indicatie** | Bij de start van de zorg hebben we een kopie nodig van je beschikking of indicatie.
- **Werkomgeving** | Om jou zo goed mogelijk te kunnen helpen, is een goede werkomgeving voor onze hulpverleners heel belangrijk. Vind de zorg bij je thuis plaats? Let dan op de volgende zaken: Zet de tv en muziek uit tijdens de begeleiding. Rook niet tijdens de begeleiding en zorg dat de gespreksruimte gelucht en rookvrij is.
- **Motivatie** | Samen bereiken we jouw doelen. Daarom is een goede motivatie en het nakomen van afspraken van groot belang voor de samenwerking en het behalen van de afgesproken doelen.

6. Afspraken

Wil je een afspraak afzeggen of verzetten, dan kan dit tot minimaal 24 uur van tevoren. Natuurlijk kan het voorkomen dat je een gemaakte afspraak moet verzetten of afzeggen. Dit kan door te bellen naar 078-7850056 of te e-mailen naar info@eddee.nl. Houd er rekening mee dat je tijdig verzet of afzegt.

7. Dossier

Om jouw zorgtraject goed te monitoren leggen we vanaf de aanmelding bij Eddee jouw persoonsgegevens vast. Naast de persoonsgegevens leggen we ook gegevens

vast die gaan over de zorg die aan jou is verleend. De verzamelde gegevens bewaren we in jouw zorgdossier, in het digitale systeem CarenZorgt. Bij de start van je zorgtraject krijg je een eigen account in CarenZorgt. Zo kun je online jouw dossier inzien. Hierin vind je bijvoorbeeld gemaakte afspraken, jouw zorgplan en rapportages. Lees meer op eddee.nl/praktisch/caren-zorgt/

8. Privacy & Informatiebeveiliging

Jij bepaalt zelf aan wie we de informatie in jouw zorgdossier mogen verstrekken, of bij wie wij informatie mogen opvragen als dat nodig is. Dit leggen we bij de start van het zorgtraject vast in een toestemmingsformulier. Je kunt altijd gebruik maken van je recht om:

- Je persoonsgegevens of dossier in te kijken of aan te passen.
- Persoonsgegevens te verwijderen.
- Bezwaar te maken tegen gegevensverwerking.
- Een kopie op te vragen van je gegevens.

Meer uitleg over hoe we omgaan met je gegevens en hoe je gebruik kunt maken van je rechten, vind je op onze website eddee.nl/praktisch/privacy

Informatiebeveiliging volgens de NEN 7510 norm

We gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met je persoonsgegevens om. Een onderdeel hiervan is dat we zorgen dat je persoonsgegevens goed beveiligd zijn. Hiervoor hebben we fysieke, technische en organisatorische maatregelen getroffen. Eddee Zorggroep is gecertificeerd volgens de NEN7510 norm, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg. Dit betekent dat Eddee voldoet aan alle wettelijke eisen met betrekking tot informatiebeveiliging. Onze systemen zijn zo ingericht dat we veilig werken met de informatie van onze cliënten. Lees meer op eddee.nl/praktisch/privacy

9. Klachten en incidenten

Medewerkers van Eddee Zorggroep doen hun best jou zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent en dat je een klacht hebt. Dat vinden wij heel vervelend. Blijf er niet mee rondlopen.

Als je ergens niet tevreden over bent, staat Eddee Zorggroep open voor een gesprek om de onvrede weg te nemen en eventueel onze manier van werken te verbeteren.

1. Praat eerst met de medewerker waar je klacht over gaat. Probeer samen een oplossing te vinden.
2. Soms helpt het niet om te praten met de medewerker waar je klacht over gaat. Neem dan contact op met de teamcoördinator van het team waarbij de medewerker hoort.
3. Is je klacht na stap 1 en 2 nog steeds niet goed opgelost? Dien dan een officiële, schriftelijke klacht in. Schrijf je klacht in een email en stuur deze naar klachten@eddee.nl. Je kunt ook je klacht in een brief opsturen naar: Eddee Zorggroep, Langesteijn 104, 3342 LG Hendrik Ido Ambacht. Vermeld de onderwerpregel dat het gaat over een klacht.

4. Binnen een week ontvang je een ontvangstbevestiging en binnen vier weken ontvang je een reactie op je klacht. Met elkaar gaan we kijken hoe we een oplossing kunnen vinden voor je klacht.
5. Als we er met elkaar niet naar tevredenheid uitkomen dan kun je je klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Dit kan via [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl) met een brief of email (klachten@eddee.nl) gericht aan de geschillencommissie. De klacht moet binnen een half jaar na de gebeurtenis zijn gemeld. De ontvangst wordt bevestigd en je wordt geïnformeerd over de vervolgstappen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Samenwerking 'Er is iets misgegaan'

Eddee Zorggroep is aangesloten bij erisietsmisgegaan.nl, een onafhankelijke organisatie die ondersteuning biedt. Voor advies over wat je kunt doen met je onvrede, of voor ondersteuning bij het indienen van je klacht kun je ook terecht bij deze organisatie via de website erisietsmisgegaan.nl.

Klacht indienen als kind, jongere of (pleeg)ouder

Ben je een kind, jongere of (pleeg)ouder? Om over onze zorgverlening in vertrouwen te kunnen spreken met iemand van buiten Eddee Zorggroep, kun je praten met één van de vertrouwenspersonen via JeugdStem, via de website jeugdstem.nl of telefoonnummer 088 555 1000

Wat doet een vertrouwenspersoon:

- Informatie en advies geven over je rechten.
- Langskomen bij kinderen en jongeren in een instelling of gezinshuis.
- Helpen bij het opstellen en indienen van een klacht.

Incidenten, calamiteiten, ongevallen en geweld

Eddee Zorggroep heeft een procedure voor hoe we omgaan met incidenten. Zowel voor de kleine onregelmatigheden en afwijkingen, als zware incidenten tijdens de begeleiding. Onze medewerkers maken hier intern melding van. Waar wenselijk zijn de gedragsdeskundige en teamleider betrokken bij het oppakken van de melding. Als je iets opmerkt, laat dit dan vooral aan ons weten. Dat geldt ook als er sprake is van discriminatie of ongewenste intimiteiten, zoals seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen of aanranding. Je begeleider is je eerst aanspreekpunt. Als dit niet kan, benader dan een ander contactpersoon bij Eddee, zoals de meewerkend teamcoördinator. Je kunt uiteraard ook altijd een officiële klacht indienen.

10. Feedback op Eddee

Graag horen wij jouw ideeën over wat goed gaat, wat beter kan en waarin we kunnen vernieuwen. Vertel deze ideeën aan je begeleider of e-mail ze naar info@eddee.nl. Het kan zijn dat we je vragen voor een evaluatie of dat we je een algemene vragenlijst sturen voor een klanttevredenheidsonderzoek.