



EDDEE ZORGVERLENING

jeugdhulp
begeleiding ggz & vg
opvoed COACHING
job COACHING
logeeropvang
woonbegeleiding
ZIN & PGB

7 dagen per week

INFORMATIEBROCHURE

Eddee: even voorstellen

Fijn dat wij u mogen informeren over Eddee Zorggroep als organisatie en onze manier van werken. Eddee Zorggroep biedt onder andere begeleiding aan mensen met een hulpvraag, met of zonder diagnose. U kunt denken aan psychische problematiek (zoals een vorm van autisme, AD(H)D, angst- of ticstoornis), opvoed- en opgroeimoeilijkheden en/of een lichamelijke of verstandelijke beperking. We helpen om de zelfredzaamheid en de draagkracht te vergroten, samen met het gezin en/of netwerk. We gaan niet alleen uit van de zorgen maar we leggen vooral de nadruk op de kwaliteiten en competenties van de cliënt en zijn netwerk. Als we de kwaliteiten naar boven halen, vergroten we de zelfredzaamheid op alle leefgebieden: thuis, op school, op het werk en in de vrije tijd.

Eddee Zorggroep is een christelijke zorginstelling. We werken vanuit de geloofsovertuiging dat ieder persoon uniek, gewenst en waardevol is.

Eddee Zorggroep bestaat uit twee onderdelen: Eddee Zorgverlening en Eddee SAMEN. Eddee Zorgverlening richt zich op zorgvragen ontstaan door psychische problematiek en/of opvoed- en opgroei moeilijkheden. Eddee SAMEN richt op cliënten met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking in de vorm van individuele begeleiding en/of respijtzorg waaronder logeren. Voor het gemak noemen we het geheel in deze folder Eddee.

Zorgaanbod

We stemmen onze begeleiding af op de persoonlijke behoefte van de cliënt. Daarvoor hebben we diverse mogelijkheden, die we ook kunnen combineren:

Individuele begeleiding

We geven individuele begeleiding aan kinderen, jongeren en volwassenen waarin we praktisch coachen, begeleiden of trainen in het dagelijks leven. We betrekken waar mogelijk andere gezinsleden, betrokken hulpverleners of het netwerk.

Individuele begeleiding Zelf Wonen

Een specifieke vorm van individuele begeleiding en training is de begeleiding van Zelf Wonen. Dit wordt geboden aan jongeren vanaf 16 jaar en aan volwassenen. Het doel is om toe te werken naar zoveel mogelijk zelfstandigheid.

Groepsbegeleiding Stepstone

Eddee Zorgverlening biedt een programma voor jeugdigen met een ASS en/of AD(H)D diagnose. Het programma Stepstone stimuleert en ontlokt groei op zelfredzaamheid en sociale weerbaarheid.

Eddee SAMEN biedt eveneens groepsactiviteiten aan jeugdigen en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.

Ambulante crisishulp

Als er in het gezin sprake is van een crisis en acute onveiligheid in de opvoedingssituatie kan Eddee kortdurende, intensieve en activerende hulpverlening bieden. Dit doen we volgens de methodieken Ambulante Spoedhulp of Families First.

Basis GGZ

Bij Eddee kunt u terecht voor behandeling nadat u of uw kind een diagnose heeft gekregen. In de behandeling leert u of uw kind meer over de diagnose en hoe er mee om te gaan. We werken hiervoor ook samen met andere GGZ-deskundigen.

Gezinshuizen

Eddee werkt samen met gezinshuizen waarin kinderen langdurige, intensieve pleegzorg ontvangen.

Logeren

Eddee SAMEN biedt logeren voor jeugdigen en volwassenen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking in logeerhuis de Ark te Hardinxveld-Giessendam.

Ons zorgaanbod kan op verschillende plaatsen geboden worden. Individuele begeleiding vindt voornamelijk plaats in de thuissituatie op momenten dat dit wenselijk is, maar kan ook elders plaatsvinden. Groepsbegeleiding en logeren vindt plaats op locaties van Eddee.

Beschikkingen

Onze zorg en begeleiding kan gegeven worden vanuit o.a. de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Wet Langdurige Zorg. U kunt bij ons terecht met een beschikking op basis van zorg in natura en eventueel met een persoonsgebonden budget. Heeft u nog geen beschikking, dan informeren we u hoe u deze aan kunt vragen.

Starten met zorg

Aanmelding en eerste contact

Na uw melding bellen we u voor een eerste kennismaking. Dat wordt meestal gedaan door de zorgcoach of gedragsdeskundige. In dit gesprek vertellen we over de werkwijze en hulp van Eddee en bespreken we uw zorgvraag en informatie die voor u en ons belangrijk is om te besluiten of het aanbod van Eddee past bij uw hulpvraag. Als u nog twijfelt, dan spreken we af dat u later terug belt voor definitieve melding. Soms twijfelen wij zelf, dan plannen we een vervolgspraak met zorgcoach of gedragsdeskundige. Als er geen twijfels zijn en u heeft al een beschikking, dan komt u direct op de wachtlijst. Heeft u nog geen beschikking, dan informeren we u hoe u deze aan kunt vragen. Zodra u de beschikking aan ons gestuurd heeft, komt u op de wachtlijst.

Startmoment van de zorg bij Eddee Zorgverlening

Uw toekomstige begeleider maakt vervolgens een afspraak voor het intakegesprek. Dat intakegesprek kan telefonisch zijn of bij u thuis of op kantoor. In dit gesprek maken we kennis met elkaar, nemen we de informatie vanuit het telefonisch contact door, brengen we samen uw zorgvraag verder in kaart, formuleren we samen doelen voor de begeleiding en maken we vervolgspraken. U kunt eventueel mensen uit uw netwerk of andere hulpverleners aan laten sluiten bij het gesprek. We ontvangen graag een kopie van uw beschikking en verslagen van eerdere relevante hulpverlening. Verder ontvangt u een zorgovereenkomst en enkele bijlagen om te ondertekenen. Als we die van u terug hebben ontvangen (en bij zorg in natura ook de beschikking hebben ontvangen), dan kan de zorg starten.

Hulpverlening

In de eerste periode van de zorg zal samen met u een zorgplan worden opgesteld. Daarin worden o.a. de doelen beschreven waaraan gewerkt zal worden. Dit zorgplan tekent u ook. U en wij zetten ons er samen voor in dat er gewerkt wordt aan de doelen. Tijdens de hulpverlening is één persoon vanuit Eddee Zorgverlening uw contactpersoon voor alle vragen, suggesties, klachten of andere feedback. Hij of zij zal dan zorgen voor een antwoord op uw vraag of een reactie op uw feedback. Zo heeft u ten alle tijde één bekend aanspreekpunt. Op de achtergrond denken de zorgcoach, teamleider en gedragsdeskundige mee over de zorg.

Evaluatie

Tijdens en na de hulpverlening evalueren we samen of de hulpverlening werkt. Het kan voorkomen dat doelen in het zorgplan tussentijds behaald zijn of aangepast moeten worden. Samen met de begeleider wordt er tussentijds geëvalueerd zodat de zorg up-to-date blijft. Als u of wij vinden dat het zorgplan aangepast moet worden, dan is dat bespreekbaar.

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.
- De zorg is niet naar uw tevredenheid.
- U verhuist.
- De beschikking is veranderd of beëindigd.

We voeren met u een afsluitend gesprek. Daarin vertellen we elkaar wat we van de afgelopen periode vonden. Ook kijken we samen of we u 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 u toe.

Belangrijk om te weten

Dossier en privacyregels

Om de begeleiding van de zorg aan u goed vorm te geven worden vanaf de aanmelding bij Eddee persoonsgegevens van en over u vastgelegd. Zoals persoonsgegevens en ook gegevens die gaan over de zorg aan u. De verzamelde gegevens worden bewaard in het digitale zorgdossier.

U hebt inzicht in uw eigen dossier via internet. In dit zorgdossier staan gemaakte afspraken, kunt u uw zorgplan inzien en ondertekenen en meelesen met rapportages. Het systeem dat hiervoor gebruikt wordt heet CarenZorgt. Als u bij ons in zorg komt bespreken we dit verder met u en ontvangt u de benodigde informatie om met een eigen account in te loggen. Op onze website kunt u hier ook meer over lezen, zie www.eddee.nl/caren.

De informatie in het zorgdossier gaat over u en daarom bepaalt u aan wie wij informatie daaruit mogen verstrekken, of bij wie wij informatie mogen opvragen als dat nodig zou zijn. Bij de zorgovereenkomst krijgt u daarvoor een toestemmingsformulier.

Verder kunt u altijd gebruik maken van uw recht om:

- Uw persoonsgegevens of dossier in te kijken of aan te passen

- Persoonsgegevens te verwijderen
- Bezwaar te maken tegen gegevensverwerking
- Een kopie op te vragen van uw gegevens

Meer uitleg over hoe we omgaan met uw gegevens en uw privacy en hoe u gebruik kunt maken van uw rechten, vindt u in de bijlage van deze folder en op onze website www.eddee.nl/privacy.

Klachten

We zetten ons in voor goede zorg. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Daar gaan we graag met u over in gesprek. U kunt dit aangeven bij uw begeleider. We bespreken dan met elkaar wat een passende oplossing is. Als u er met onze medewerker niet uitkomt, neemt u dan contact op met de teamleider van uw begeleider.

Blijft de onvrede bestaan, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan per brief, of per email (klachten@eddee.nl). U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging (binnen een week) en een reactie op uw klacht (binnen vier weken).

Voor advies over wat u kunt doen met uw onvrede, of voor ondersteuning bij het indienen van uw klacht kunt u terecht bij Erisietsmisgegaan.nl.

Als de klachtafhandeling niet naar tevredenheid verloopt, dan kunt u deze voorleggen aan de geschillencommissie. Dit kan via Erisietsmisgegaan.nl of middels 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 u wordt geïnformeerd over de vervolgstappen. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Vertrouwenspersoon

Voor bepaalde vragen kunt u ook (gratis) terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Wat kan de vertrouwenspersoon voor u doen:

- Informatie geven over de rechten van de cliënt
- Advies en ondersteuning geven als u ontevreden bent over de bejegening of begeleiding
- Ondersteuning geven bij het indienen van klachten

U kunt onze contactpersoon daar bereiken via telefoonnummer 020 521 9950 of via www.akj.nl.

Incidenten, calamiteiten, ongevallen en geweld

We hebben een procedure voor hoe we omgaan met zowel kleine onregelmatigheden en afwijkingen als zware incidenten tijdens de begeleiding. Onze medewerkers maken daar intern melding van. Waar wenselijk worden de zorgcoach, gedragsdeskundige en/of manager zorg betrokken bij het oppakken van de melding.

Als u zelf iets opmerkt schroom dan niet om dit te laten weten aan uw begeleider of, als dat niet kan, aan een ander contactpersoon bij Eddee, bijvoorbeeld de zorg- of teamleider. Ook als u zich slachtoffer voelt van ongewenste intimiteiten (zoals seksueel getinte opmerkingen, ongewenste aanrakingen of aanranding), laat het ons weten. U kunt daarnaast uiteraard ook altijd een officiële klacht indienen.

Professionaliteit

We vinden het belangrijk dat we professionele, goede zorg bieden. Daarom beschikken onze medewerkers over een geschikte opleiding en binnen het jeugddomein over een SKJ-registratie.

Maar daar laten we het niet bij. Als er bijzonderheden zijn in de begeleiding, dan bespreken de medewerkers dit in de individuele werkbegeleiding met de teamleider. Soms neemt de teamleider rechtstreeks contact op met een cliënt(vertegenwoordiger), bijvoorbeeld om te vragen naar uw tevredenheid over de begeleiding. Daarnaast kijken onze zorgcoach en gedragsdeskundige mee. De zorgcoach adviseert bijvoorbeeld over de zorgplannen en de gedragsdeskundige ondersteunt, adviseert en coacht de medewerkers vakinhoudelijk. Ook levert de gedragsdeskundige een bijdrage aan methodiekontwikkeling en volgt de ontwikkelingen in het vakgebied.

Werkomgeving

Voor kwalitatieve zorg is een prettige werkomgeving noodzakelijk. Omdat individuele begeleiding meestal bij u thuis plaatsvindt stellen we het op prijs als tv en muziek op deze momenten uit staan. Voor de gezondheid van onze medewerkers gaan we er van uit dat er niet gerookt wordt tijdens de begeleiding en dat als daarvóór gerookt wordt, de gespreksruimte gelucht en rookvrij is.

Daarnaast is een goede motivatie en het nakomen van afspraken van groot belang voor de samenwerking en het behalen van de afgesproken doelen.

Invloed van u als cliënt

Graag horen wij uw ideeën over wat goed gaat, wat beter kan en waarin we kunnen vernieuwen. U kunt deze ideeën vertellen aan uw begeleider of mailen naar ons secretariaat (info@eddee.nl).

Ook vragen wij u regelmatig naar uw ideeën, bijvoorbeeld als we de zorg evalueren of met een algemene vragenlijst voor een klanttevredenheidsonderzoek.

Via de cliëntenraad hebben cliënten ook invloed op het beleid, de regels en de zorgkwaliteit. Hebt u interesse om deel te nemen in de cliëntenraad, stuur dan een mail naar clienraad@eddee.nl.

Nog vragen of onduidelijkheden?

Als u vragen heeft over deze informatie, iets niet begrijpt of meer wilt weten over een onderwerp, stel uw vragen dan aan uw begeleider of aan de zorgcoach.

U kunt ook het secretariaat bellen of mailen. En op onze websites vindt u ook informatie en nieuwsberichten over verschillende onderwerpen.

Bereikbaarheid

Bezoekadres:

Spuiboulevard 348
3311 GR Dordrecht

Parkeren kan (betaald) in parkeergarage Spuihaven, vlak naast het gebouw Crown Point waar Eddee te vinden is. Het kantoor is op de zevende etage in vleugel A.

Er is een gratis parkeermogelijkheid op een kwartier lopen afstand, aan de Weeskinderendijk.

Contactgegevens:

Algemeen telefoonnummer: 078 - 7850 056 (maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00)

E-mail: info@eddee.nl

Websites: www.eddee.nl, www.samen.eddee.nl, www.zelf-wonen.nl

U kunt uw begeleider ook bereiken via zijn of haar eigen telefoonnummer (tijdens werktijden) en emailadres. De zorgcoach, gedragsdeskundige of teamleider kunt u bellen via het algemeen telefoonnummer (in noodgevallen ook buiten werktijden) of mailen via info@eddee.nl.

Als u binnen de afgesproken zorgovereenkomst recht heeft op 24 uur bereikbaarheid, dan worden er individuele afspraken met u gemaakt over hoe deze bereikbaarheid vorm krijgt.

Bijlage: Privacyverklaring: hoe we omgaan met uw gegevens

Vanaf het moment van uw eerste telefoontje tot het afsluiten van de zorg worden gegevens van en over u vastgelegd en bewaard. Zoals naam, adres en geboortedatum. Maar ook gegevens over de zorgvraag, stukken die u heeft opgestuurd over onderzoeken en diagnose, beschikking, de zorgovereenkomst, het zorgplan, rapportages van de begeleidingsmomenten en evaluaties.

Welke persoonsgegevens verzamelen we over u?

- *Gegevens over wie u bent*
Denk aan naam, adres, telefoonnummer, mailadres, BSN-nummer.
- *Gegevens over uw gezondheid*
Denk aan onderzoeken en diagnose, medicatie, allergieën.
- *Gegevens over uw zorgvraag en begeleiding van Eddee*
Zoals gegevens over uw zorgvraag, risico's, zelfredzaamheid, doelen van de begeleiding, informatie over de voortgang en evaluaties van de begeleiding.
- *Gegevens over uw ervaringen met onze zorg*
Denk aan gegevens over klachten, onvrede, voorgevallen incidenten of calamiteiten en tevredenheid.

Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

We verwerken uw gegevens om u de juiste zorg op een goede manier aan te kunnen bieden. Met uw persoonsgegevens kunnen we:

- *De aanmelding en intake van nieuwe cliënten goed begeleiden*
Met uw persoonsgegevens kijken we of we de juiste begeleiding kunnen bieden en welke stappen nog nodig zijn om 'in zorg' te komen. Zoals bijvoorbeeld een beschikking aanvragen.
- *Komen tot een zorgovereenkomst en passend zorgplan*
Goede zorg moet uiteraard aansluiten op uw specifieke situatie. Door gegevens te verzamelen over onderzoeken en diagnose, de zorgvraag en uw leefomgeving kunnen we de juiste begeleiding geven.
- *Het overeengekomen zorgplan uitvoeren*
We gebruiken rapportages van de begeleidingsmomenten en evaluaties van de afgesproken doelen om steeds te kijken of de begeleiding nog aansluit, of het u verder helpt of bijgesteld moet worden.
- *Ons houden aan de wet*
Voor de zorg gelden allerlei wettelijke verplichtingen. Als we u gaan begeleiden moet er bijvoorbeeld een beschikking afgegeven zijn en zijn er regels over hoe we moeten omgaan met eventuele klachten, incidenten of signalen van kindermishandeling. Ook moeten we uw dossier 15 jaar bewaren.

De verzamelde persoonsgegevens worden bewaard in ons digitale cliëntdossier. Alleen betrokken medewerkers hebben toegang tot deze dossiers.

Wie mag er verder in het dossier kijken of er stukken uit ontvangen?

Daar zijn strikte regels voor in de wet bepaald. Samengevat komt het er op neer: degenen die de zorgovereenkomst hebben getekend. Dit geldt overigens niet voor documenten waar anderen in genoemd staan waarvan de privacy gewaarborgd moet blijven.

Verder krijgt u bij de zorgovereenkomst een toestemmingsformulier om te tekenen. Uitgangspunt is namelijk dat we alleen gegevens vragen of verstrekken aan derden als u daar mee instemt. Op het toestemmingsformulier kunt u aangeven aan wie wij informatie mogen verstrekken of bij wie wij informatie mogen vragen als dat nodig zou zijn. Bijvoorbeeld de huisarts, een behandelaar, een gezinsvoogd, de gemeente, toezichthouders op de kwaliteit en rechtmatigheid van onze zorg. Meer uitleg kunt u onderaan op deze pagina vinden. U kunt uw toestemming ook altijd weer intrekken, lees hier meer over bij 'Wat zijn uw rechten'.

Als de zorg beëindigd is, zijn wij verplicht om het digitale dossier nog 15 jaar te bewaren. Tenzij u ons schriftelijk verzoekt om het dossier te vernietigen. We mogen overigens geen stukken vernietigen waar een ander nog belang bij heeft.

Hoe zorgen we voor uw persoonsgegevens?

We waarderen uw vertrouwen in onze medewerkers en organisatie. En we zorgen goed voor de persoonsgegevens die u met ons deelt en die we over u verzamelen. Bijvoorbeeld door goed beveiligde systemen, door persoonsgegevens niet zomaar voor alle medewerkers van Eddee toegankelijk te maken, door geen informatie lokaal op een laptop, pc of mobiel op te slaan.

Privacy en gegevensbescherming hebben onze aandacht. Er is speciaal iemand aangesteld die hier toezicht op houdt. Dat is onze functionaris gegevensbescherming. U kunt contact met haar opnemen via info@eddee.nl of 078-7850056. U kunt ook een kopie van ons Privacy beleid opvragen waarin bovenstaande (en meer) uitgebreid beschreven staat.

Verder hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht. Zij mogen alleen in heel bijzondere gevallen hiervan afwijken. Om zorgvuldig met deze situaties om te gaan, hebben we een procedure hiervoor beschreven. Als u hier meer over wilt weten, kunt u contact met ons opnemen.

Wat zijn uw rechten?

De persoonsgegevens die we verwerken gaan over u. Het is belangrijk dat u eigenaar bent en blijft van uw eigen persoonsgegevens. Daarom heeft de wet verschillende rechten bepaald waar u gebruik van kunt maken.

- *Uw persoonsgegevens bekijken of aanpassen*
Wilt u weten welke persoonsgegevens wij over u hebben? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op inzage'. Of kloppen uw persoonsgegevens die wij over u hebben niet (meer)? Dan heeft u het 'recht op rectificatie' en kunt u de gegevens corrigeren. Stuur uw verzoek per mail via info@eddee.nl, of per brief naar: Spuiboulevard 348, 3311 GR Dordrecht. Binnen 4 weken krijgt u een reactie.
- *Uw persoonsgegevens verwijderen*
Wilt u dat wij uw persoonsgegevens verwijderen uit ons systeem? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op verwijdering' en/of het 'recht om vergeten te worden' en hier een verzoek voor indienen. Dit kan per mail via info@eddee.nl, of per brief naar: Spuiboulevard 348, 3311 GR Dordrecht. Binnen 4 weken krijgt u een reactie.
Goed om te weten is dat er ook wettelijke regels zijn voor het bewaren van informatie, waar wij ons aan moeten houden. Uw verzoek wordt hier altijd mee afgewogen.
- *Bezwaar maken tegen gegevensverwerking*
Bent u het niet eens met bepaalde persoonsgegevens, wilt u niet dat we bepaalde persoonsgegevens van u verwerken of bent u van mening dat we onrechtmatig met uw persoonsgegevens omgaan? Dan kunt u gebruik maken van uw 'recht op beperking' en bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. Stuur ons uw bezwaar per mail via info@eddee.nl of per brief naar: Spuiboulevard 348, 3311 GR Dordrecht. Binnen 4 weken krijgt u een reactie.
- *Een kopie van uw persoonsgegevens*
Wilt u een kopie van de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt, bijvoorbeeld als u overstapt naar een andere zorgaanbieder? Dan kunt u een gebruik maken van uw 'recht op gegevensoverdracht/dataportabiliteit'. Stuur uw verzoek per mail via info@eddee.nl, of per brief naar: Spuiboulevard 348, 3311 GR Dordrecht. Binnen 4 weken krijgt u een reactie.

Heeft u (andere) vragen over uw persoonsgegevens of over hoe we omgaan met privacy? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen via info@eddee.nl. U krijgt binnen 4 weken een reactie.

Als we er met elkaar niet uitkomen, dan kunt u een klacht indienen over uw verwerking bij de Autoriteit Persoonsgegevens.