

A photograph of an elderly man with a balding head, wearing a green jacket over a light-colored shirt, sitting at a wooden table. He is smiling broadly. A woman with long dark hair and glasses, wearing a dark jacket, is leaning over him from the right, looking at him with a smile. The background shows a window with colorful stained glass panes and a door.

# Informatieboekje voor nieuwe cliënten

Zorg met **liefde** en **leef**

The logo for Profila, featuring a stylized heart shape formed by two curved lines.

**profila**  
zorggroep

# Informatieboekje voor nieuwe cliënten

In dit informatieboekje lees je hoe verschillende zaken bij Profila Zorggroep geregeld zijn.

## Identiteit

Profila Zorggroep is een landelijke zorgaanbieder voor mensen met een verstandelijke beperking en/of psychosociale problemen. Wij begeleiden ongeveer 1100 mensen op onze woonlocaties, Werk | Leer | Beleef locaties, gezinshuizen of gewoon thuis.

In onze zorg en ondersteuning laten wij ons inspireren door Jezus Christus. Hij is ons voorbeeld in het omzien naar elkaar. Zijn liefde voor mensen vormt de basis voor onze missie/visie:

### Onze missie/visie:

Jezus Christus leert ons elkaar lief te hebben en naar elkaar om te zien. Ieder mens is kostbaar en waardevol in Zijn ogen. Daarom bieden wij met liefde en lef professionele zorg en ondersteuning.

## Kernwaarden

Samen met jou kijken we naar wat wél kan en helpen we je om jouw leven, met de mogelijkheden die je hebt, zo goed mogelijk vorm te geven. We doen dat vanuit vijf kernwaarden:



Wij bieden hoopvol perspectief



Wij komen met lef nabij



Wij investeren in mensen en de betekenisvolle netwerken om hen heen



Wij handelen vakbekwaam



De relatie met God inspireert ons in ons handelen

## Methodiek

Wij werken met verschillende methodieken, waaronder Triple-C. Dit is een behandelmodel voor mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De drie C's staan voor Cliënt, Coach en Competentie. Bij Triple-C is niet het gedrag, maar de menselijke behoefte het uitgangspunt.

## Zorgovereenkomst

Het ondertekenen van de zorgovereenkomst is één van de eerste dingen die je doet als je bij Profila Zorggroep in zorg komt. Deze overeenkomst bevat jouw en onze rechten, plichten en afspraken.

### Identificatieplicht

Bij de start van de zorg vragen we je om jezelf te identificeren. Wij zijn verplicht om je BSN-nummer te controleren en vast te leggen. De identificatieplicht geldt ook voor kinderen. Deze verplichting is door de overheid bepaald.



## Begeleiding

Als je zorg of ondersteuning van ons ontvangt, krijg je een persoonlijk begeleider. Hij of zij is je eerste aanspreekpunt voor al jouw vragen en houdt begeleidingsgesprekken met je.

### Begeleidingsplan

Samen met je begeleider stel je een persoonlijk begeleidingsplan op. We noemen dit het cliëntplan. In dit plan staan alle afspraken rond de zorg en begeleiding waar je volgens jouw zorgindicatie recht op hebt.

Tenminste eenmaal per jaar gaat je persoonlijk begeleider met je in gesprek over je hulpvragen en wensen. Afhankelijk van je zorgindicatie wordt dit gedaan aan de hand van de 'Dit vind ik ervan' methode of de Zelfredzaamheidsmatrix. Samen stellen jullie doelen waar je de komende periode aan gaat werken. Deze doelen evalueren jullie tenminste ieder half jaar, samen met de mensen die bij jou betrokken zijn.

### Privacy

Wij vinden de bescherming van jouw gegevens belangrijk. Jouw gegevens en cliëntplan worden daarom digitaal opgeslagen in een beveiligd programma, het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Bij het bewaren en gebruiken van jouw gegevens werken we volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer informatie hierover vind je in het privacy statement op de website van Profila Zorggroep. Je kunt een kopie hiervan opvragen bij je begeleider.



### Clïëntportaal

Je hebt het recht om je eigen cliëntdossier in te zien. De toegang tot het cliëntdossier heet MijnDossier. Voor deze toegang heb je een account nodig, deze kun je aanvragen bij je persoonlijk begeleider. Je hebt hiervoor een persoonlijk emailadres en een eigen mobiele telefoonnummer nodig. Na het invullen van een registratieformulier krijg je een inlognaam, wachtwoord en instructie opgestuurd.

Als je wilt dat iemand anders in jouw dossier kan meelezen, kun je dit aangeven bij je persoonlijk begeleider. Je moet hiervoor een toestemmingsformulier invullen en ondertekenen. De andere persoon krijgt dan een account in MijnDossier.

## Netwerk – de mensen om je heen

Wanneer we jou helpen om je leven zo goed mogelijk vorm te geven, is jouw omgeving daarbij belangrijk. De mensen die bij jou betrokken zijn, noemen we jouw 'netwerk'. Samen met jou kijken we naar jouw netwerk en, als je dat wilt, hoe zij betrokken worden in de begeleiding. In je ontwikkeling kunnen de mensen om je heen daarbij tot steun zijn.

### Belangenbehartiger

Je kunt ook een belangenbehartiger benoemen. Deze persoon denkt met jou mee en helpt je bij het nemen van beslissingen. Jij bepaalt waar hij of zij bij betrokken mag worden. Dit leggen we vast in je dossier.

### Wettelijk vertegenwoordiger

Soms is het nodig dat iemand beslissingen van je overneemt. Je krijgt dan een wettelijk vertegenwoordiger. Dat kan een mentor, bewindvoerder of curator zijn. Een mentor gaat over belangrijke beslissingen, zoals waar je gaat wonen of welke medische behandeling goed voor je is. Een bewindvoerder neemt het beheer van jouw financiën van je over. Een curator doet beide. Een rechter wijst je een wettelijk vertegenwoordiger toe.



## Kwaliteit van zorg

Jij verdient goede zorg. Daarom werken wij met richtlijnen en protocollen. Hierin staat hoe begeleiders bepaalde handelingen moeten uitvoeren. Wanneer er iets misgaat in de begeleiding, noemen we dit een incident. Incidenten worden vastgelegd, zodat we ervan kunnen leren en de zorg kunnen verbeteren.

## Verwijsindex

Bij jeugdhulpverlening zijn wij verplicht om met de Verwijsindex te werken. Dit is een overzicht van de hulporganisaties die per gezin betrokken zijn. Zo kunnen we de hulpverlening goed op elkaar afstemmen. Per regio verschillen de eisen en werkwijze van de Verwijsindex. Ouders kunnen bij de begeleider navragen hoe er in hun regio mee omgegaan wordt.

## Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Eén van de protocollen waar wij mee werken, is de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit is een stappenplan waarin staat hoe een zorgorganisatie moet omgaan met (mogelijk) huiselijk geweld en kindermishandeling.

Als er signalen zijn dat er bij jou sprake is van huiselijk geweld of kindermishandeling, dan zal je persoonlijk begeleider jou of je omgeving daar vragen over stellen. De persoonlijk begeleider schrijft dit op in het cliëntdossier. De begeleider volgt een stappenplan, waarvan jij op de hoogte gehouden wordt.



## Medezeggenschap

Het is belangrijk dat je mee kunt denken over wat wij doen en hoe we dat doen. Op de locaties hebben we bewoners- en werkoverleg. Daarnaast is er per cluster een clusterraad en landelijk een cliënten- en verwantenraad. Je begeleider kan jou vertellen hoe de medezeggenschap geregeld is in het cluster waarin jij zorg en of begeleiding ontvangt.

## Huisregels

Op al onze locaties gelden huisregels. De huisregels gaan over het samenleven in een groep en zijn per locatie anders. Als je bij ons komt wonen, is het belangrijk dat je de huisregels kent en er rekening mee houdt. Je kunt deze regels opvragen bij je begeleider. Tenminste één keer per jaar worden de huisregels in de groep besproken.

Er zijn ook algemene regels. Zo mag er alleen gerookt worden op de daarvoor aangewezen plaatsen. Ook is het bezit en/of gebruik van verdovende middelen of wapens niet toegestaan.

## Financiën

Voor de zorg en ondersteuning die je bij ons ontvangt heb je een zorgindicatie gekregen. Profila Zorggroep declareert de kosten hiervan direct bij de gemeente of het zorgkantoor, tenzij je de zorg zelf inkoop door middel van een PGB. Je betaalt een eigen bijdrage voor het ontvangen van zorg, dit regelt het Centraal Administratie Kantoor (CAK) met je.

### Wie betaalt wat

Soms ontvang je meer dan in de zorgindicatie is genoemd, voornamelijk bij woonlocaties. Denk aan maaltijden, het wassen van kleding of vervoer. Een overzicht van deze diensten en de kosten vind je in het informatieboekje 'Wie betaalt wat bij Profila Zorggroep'. Je ontvangt dit informatieboekje voordat je bij ons in zorg komt. Als je gebruik wilt maken van extra diensten, teken je hiervoor een Overeenkomst Eigen Bijdrage.

### Verzekeringen en aansprakelijkheid

Je bent wettelijk verplicht een zorgverzekering te hebben. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de verzekering van de eigen risico's. Je bent daarom ook verplicht een WA-verzekering af te sluiten. We adviseren je dringend om ook een uitvaartverzekering af te sluiten en, als je bij ons woont, een inboedelverzekering.

Als je, per ongeluk of opzettelijk, schade maakt aan spullen van Profila Zorggroep, dan dien je de schade te vergoeden. Bij onopzettelijke schade kan je WA-verzekering in veel gevallen de schade vergoeden.

We adviseren je om je eigen spullen niet achter te laten in algemene ruimten van Profila Zorggroep, ook niet op woonlocaties. Wij zijn niet aansprakelijk voor beschadiging of diefstal van jouw spullen. Verder is het niet toegestaan om geld of spullen te lenen van of uit te lenen aan andere cliënten.

## Vertrouwenspersoon en klachten

Als je vindt dat er iets niet goed gaat in de zorg die je van ons krijgt, bespreek je dit eerst met je begeleider. Wanneer je er samen niet uitkomt of je hebt klachten over je begeleider, kun je een klacht in vertrouwen indienen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt niet bij Profila Zorggroep, maar helpt je om samen met Profila Zorggroep tot een oplossing te komen.

De contactgegevens van de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris vind je op de website van Profila Zorggroep. Je kunt ze ook opvragen bij je begeleider.



## Afspraak afzeggen

Als je ambulante hulp krijgt en je een afspraak met je begeleider wilt afzeggen, laat het ons dan minimaal een dag (24 uur) van tevoren weten. Als je regelmatig je afspraak kort van tevoren afzegt, zal je begeleider hierover met je in gesprek gaan.

## Opzeggen van de zorg

Als je om welke reden dan ook de zorg wilt opzeggen, geef dit dan aan bij je begeleider. Hij of zij kan je hierbij helpen. Heb je een Wmo- of Jeugdwetindicatie, dan is er ook overleg nodig met de gemeente die met jou de zorg bij ons heeft aangevraagd.

Soms komt het voor dat Profila Zorggroep niet de juiste zorg kan geven. We kijken dan samen met jou naar een andere zorgaanbieder die jou wel de zorg kan geven die je nodig hebt.

Voordat de zorg wordt beëindigd, voeren we een eindgesprek waarin we met je bespreken hoe de zorg en/of hulp voor jou is geweest.

## Nog vragen?

Heb je na het lezen van deze informatie nog vragen, bespreek dit dan met je begeleider. Hij of zij staat je graag te woord!





Zorg met liefde en lef

[www.profilazorggroep.nl](http://www.profilazorggroep.nl)


Kruitmolen 1

3995ES Houten

030 635 75 00

 Profila Zorggroep

 Profila Zorggroep

 Profila Zorggroep

 @profilazorg

