



ORO

ziet kansen

*Samen
groeien van
geluk*

KEN JE RECHTEN

Informatie over rechten bij onze zorg en ondersteuning

Over deze brochure

Bij ORO vinden we het belangrijk dat je weet waar je recht op hebt als je zorg en/of ondersteuning van ons krijgt. In deze brochure lees je om welke regels het gaat. We leggen uit wat die regels voor jou betekenen.

Deze brochure is een hulpmiddel. Heb je vragen of wil je iets bespreken?

Neem dan contact op met je ORO-contactpersoon.

We vinden het belangrijk om hier samen over in gesprek te gaan.

Betekenis: je, jou, wij, ons, netwerk

- Waar we 'je' of 'jou' schrijven, bedoelen we jou en/of je (wettelijk) vertegenwoordiger.
- Waar we 'ons', 'we', of 'wij' schrijven, bedoelen we ORO en/of haar medewerkers.
- Waar we 'netwerk' schrijven, bedoelen we alle personen die voor jou belangrijk zijn. Bijvoorbeeld je ouders, broers, zussen, andere familieleden, vrienden, burens, huisgenoten, kennissen, vrijwilligers of zorgprofessionals.

Inhoudsopgave

Over deze brochure	2
Betekenis: je, jou, wij, ons	2
Zorg en ondersteuning	3
Recht op goede zorg en ondersteuning.....	3
Recht op een dossier	3
Keuzevrijheid en eigen regie.....	3
Recht op informatie	3
Recht op eigen regie.....	3
Recht om gehoord te worden.....	4
Recht op vrijheid en veiligheid.....	4
Privacy en bescherming.....	4
Bescherming van persoonlijke gegevens.....	4
Bescherming van jouw woonruimte en jouw spullen	4
Bescherming tijdens zorg en ondersteuning	4
Medezeggenschap en klachten	5
Recht op medezeggenschap	5
Recht op klagen	5
Vertegenwoordiging en ondersteuning	5
Recht op vertegenwoordiging.....	5
Recht op cliëntondersteuning.....	5

Zorg en ondersteuning

Recht op goede zorg en ondersteuning

Je hebt recht op goede zorg en ondersteuning.

Dit betekent dat onze zorg en ondersteuning:

- Veilig is.
- Waarde toevoegt aan jouw leven.
- Met respect wordt gegeven, voor jou, jouw rechten en jouw situatie.
- Wordt gegeven volgens landelijke normen voor kwaliteit en professionaliteit*, zoals richtlijnen en stappenplannen.
- Past bij jouw wensen en mogelijkheden.
- Met jou, je vertegenwoordiger en/of jouw netwerk is afgesproken.

Recht op een dossier

Je hebt recht op een dossier*. Wij zorgen hiervoor.

In jouw dossier staat informatie over jouw zorg en/of ondersteuning.

Ook leggen we in jouw dossier gegevens vast, zodat we jou de zorg en/of ondersteuning kunnen geven die je nodig hebt.

Jij hebt verschillende rechten die bij jouw dossier horen.

Je vindt meer informatie over deze rechten op:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-patient-en-privacy/uw-medisch-dossier>

Hoewel op deze site regels staan over het medisch dossier, gelden deze regels ook voor jouw dossier bij ORO.

Keuzevrijheid en eigen regie

Recht op informatie

Je hebt recht op informatie over jouw zorg en/of ondersteuning. Je mag ons daar altijd naar vragen.

We vinden het belangrijk dat jij de informatie die je van ons krijgt ook goed begrijpt.

Soms geven we jou bepaalde informatie niet. Dat mag alleen als we denken dat het gevaarlijk voor je kan zijn als je de informatie wel zou krijgen. We denken daar goed over na.

Wil je zelf sommige dingen liever niet weten? Dan mag je dat ook zeggen.

Recht op eigen regie

Je hebt recht om zelf keuzes te maken over jouw leven en de zorg en/of ondersteuning die krijgt.

Wij helpen je daarbij. We luisteren naar jouw wensen en kijken samen naar wat jij belangrijk vindt, wat je goed kunt (met hulp van jouw netwerk) en waar je hulp van ons bij nodig hebt. Zo bepaal jij zelf hoe jij jouw leven inricht.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 6.*

Recht om gehoord te worden

Je hebt recht om je mening te geven en invloed te hebben op beslissingen die jou aangaan. Zorg en/of ondersteuning mag alleen met jouw toestemming worden gegeven. Alleen in een noodsituatie kan dat zonder jouw toestemming.

Recht op vrijheid en veiligheid

Wij vinden het belangrijk dat jij de vrijheid hebt om jouw leven zelf in te richten. Tegelijk vinden we ook jouw veiligheid belangrijk. Soms is het beter om toch zorg en/of ondersteuning te geven, ook als jij dat niet wil of er niet om vraagt. Dat noemen we 'onvrijwillige zorg'. Dit is geregeld in de Wet zorg en dwang (Wzd).

Onvrijwillige zorg mag alleen als het nodig is om gevaar voor jou of anderen te voorkomen. We doen dit alleen als er geen andere oplossing is. Als we onvrijwillige zorg geven, doen we dat tijdelijk, met respect en volgens de regels van de wet.

Als je vragen hebt over de Wet zorg en dwang kun je contact opnemen met jouw ORO-contactpersoon. Of kijk voor meer informatie op: www.oro.nl/over-oro/wet-zorg-en-dwang

Privacy en bescherming

Wij vinden privacy belangrijk.

Daarom beschermen we jouw privacy op verschillende manieren.

Bescherming van persoonlijke gegevens

We gaan voorzichtig om met jouw persoonlijke gegevens.

Jouw gegevens worden alleen gebruikt voor wat nodig is en we houden ons aan de regels van de wet.

In onze privacyverklaring lees je meer over hoe wij met jouw persoonlijke gegevens omgaan.

En welke rechten je hierbij precies hebt. Je vindt de privacyverklaring op onze website:

www.oro.nl/privacy-en-veiligheid

Als je vragen hebt over de bescherming van jouw persoonlijke gegevens kun je contact opnemen met jouw ORO-contactpersoon of de Functionaris Gegevensbescherming bij ORO via: privacy@oro.nl

Bescherming van jouw woonruimte en jouw spullen

We gaan voorzichtig om met jouw woonruimte en jouw spullen.

Anderen mogen niet zomaar aan jouw spullen komen of jouw kamer binnenlopen.

Dat mag alleen als jij daar toestemming voor geeft. Of als het echt nodig is voor jouw veiligheid, gezondheid of om schade of gevaar te voorkomen.

Bescherming tijdens zorg en ondersteuning

Als wij jou zorg en/of ondersteuning geven, doen we dat zo veel mogelijk zonder dat anderen het kunnen zien of horen.

We geven alleen zorg en/of ondersteuning in het bijzijn van anderen, als jij dat goed vindt of als de zorg en/of ondersteuning meteen gegeven moet worden om gevaar of schade te voorkomen.

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 6.*

Medezeggenschap en klachten

Recht op medezeggenschap

Wij vinden het belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen meedenken en meepraten over wat er bij ORO gebeurt. Bijvoorbeeld over eten en drinken, vrije tijd en veiligheid. Samen praten we over verschillende onderwerpen met de lokale cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad.

Je vindt meer informatie over cliëntmedezeggenschap op onze website:

www.oro.nl/denk-mee-praat-mee/

Recht op klagen

Ben je het ergens niet mee eens? Vertel het ons. Dat vinden wij belangrijk. Praat erover met jouw ORO-contactpersoon. Dan zoeken we samen een oplossing.

Deel je het liever niet met jouw ORO-contactpersoon? Of komen jullie er samen niet uit? Neem dan contact op met een cliëntvertrouwenspersoon*, vraag de externe klachtenfunctionaris* om hulp of dien een klacht in bij de externe geschillencommissie*.

Je vindt meer informatie over de mogelijkheden en de contactpersonen op

www.oro.nl/vertelhetgewoon

Vertegenwoordiging en ondersteuning

Recht op vertegenwoordiging

Je hebt recht op een (wettelijk) vertegenwoordiger. Een (wettelijk) vertegenwoordiger denkt samen met jou of namens jou mee over de zorg en/of ondersteuning die je krijgt.

Als je zelf een keuze niet meer kunt maken of niet goed begrijpt wat een keuze betekent, neemt de vertegenwoordiger voor jou een beslissing.

Je vindt meer informatie over (wettelijke) vertegenwoordiging op de website van www.GoedVertegenwoordigd.nl

Recht op cliëntondersteuning

Je hebt recht om iemand mee te nemen naar gesprekken om jou te helpen. Dit mag een bekende zijn, maar je kunt ook gebruik maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner*.

Je vindt meer informatie over wat een onafhankelijk cliëntondersteuner voor jou kan betekenen op:

<https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/clientondersteuning/wat-is-oco>

**Woorden met een sterretje* leggen we uit in de moeilijke woordenlijst op pagina 6.*

Moeilijke woordenlijst

Cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon helpt jou als je niet tevreden bent over de zorg en/of ondersteuning die je krijgt. De cliëntvertrouwenspersoon werkt bij ORO, maar is onafhankelijk. Hij of zij kiest niet de kant van de organisatie, maar helpt jou.

Dossier

In jouw dossier staat informatie over jou en jouw zorg en/of ondersteuning. We leggen deze informatie vast zodat we jou de zorg en/of ondersteuning kunnen geven die je nodig hebt.

Externe geschillencommissie

De externe geschillencommissie helpt jou als je niet tevreden bent over hoe ORO met jouw klacht is omgegaan. De geschillencommissie bekijkt de klacht en neemt een beslissing waar iedereen zich aan moet houden. De geschillencommissie kiest niet de kant van de organisatie, maar helpt jou.

Externe klachtenfunctionaris

De externe klachtenfunctionaris helpt jou als je niet tevreden bent over de zorg en/of ondersteuning die je krijgt. De externe klachtenfunctionaris werkt bij het Centraal Bureau Klachtmanagement in de Zorg (CBKZ).

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Een onafhankelijk cliëntondersteuner helpt jou bij het regelen van zorg en ondersteuning. Samen kijken jullie wat je nodig hebt en hoe je dit kunt aanvragen. De ondersteuner kan ook meegaan naar een gesprek. Hij of zij kijkt naar wat voor jou belangrijk is, niet naar wat voor de organisatie belangrijk is. De hulp van de cliëntondersteuner is gratis.

Professionele normen en richtlijnen

Professionele normen en richtlijnen zijn regels voor werknemers in een bepaald beroep. De regels zorgen ervoor dat werknemers veilig en netjes werken en dat cliënten goed worden geholpen.