




ORO
ziet kansen

WELKOM BIJ ORO

Groeten van geluk



Samen kwetsbare mensen gelukkig maken. Daar staan we voor bij ORO.

Iedere dag zorgen we voor geluksmomenten, klein of groot. Dat doen we grotendeels met behulp van onze gelukpijlers en de bijzondere methodiek van Supportgericht Werken. Uiteraard hebben we ook te maken met regels van kwaliteit en veiligheid. In deze folder kun je alles vinden over afspraken en regelingen bij ORO. Lees het goed door en bewaar deze informatie voor een mogelijk later moment. Heb je vragen over deze informatie? Neem dan contact op met ORO via 0492- 53 00 53 of je directe contactpersoon.

ZORG- EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Op het moment dat je zorg gaat afnemen bij ORO, bevestigen we dit met een zorg- en dienstverleningsovereenkomst (ZDO). Dit is een document, waarin we afspreken welke zorg we leveren en onder welke voorwaarden. De cliënt, ouder of wettelijk vertegenwoordiger én ORO ondertekenen de overeenkomst. Ieder van ons bewaart een exemplaar. Wanneer de overeenkomst is getekend, kunnen we starten met de zorg.

SUPPORTGERICHT WERKEN

Bij ORO staat Supportgericht Werken centraal. Dit betekent dat een medewerker echt op zoek gaat en nieuwsgierig is naar jouw wensen, behoeften, krachten en mogelijkheden. Naar hoe jij geluk ervaart. Met Supportgericht Werken willen we er zijn voor de ander. Een samenwerkingsrelatie opbouwen. Naast de ander staan. Kortom, aanwezig zijn voor jou en jouw omgeving. Als een medewerker weet en begrijpt waar jij behoefte aan hebt kan deze goede steun (support) geven. We denken bij ORO niet voor, maar mét jou en andere belangrijke betrokkenen.

PERSOONLIJK PLAN

Iedere cliënt heeft bij ORO een persoonlijk plan. Daarin staan afspraken en doelen (groot of klein) vanuit het Supportgericht Werken. Tenminste één keer per jaar vindt er een evaluatie plaats en beoordelen we samen of het doel behaald is of dat doelen aangepast of toegevoegd mogen worden. Zo hebben we aandacht voor ieders ontwikkeling en geluk.

CLIËNTDOSSIER

Naast een Persoonlijk Plan zijn er verschillende praktische en officiële gegevens die we van iedere cliënt vast (moeten) leggen in een digitaal dossier bij ORO. De cliënt, ouder, wettelijk vertegenwoordiger of bijvoorbeeld een hulpverlener heeft deze informatie eerder bij ons aangeleverd. Vanzelfsprekend mag een hulpverlener dit pas doen na goedkeuring van de cliënt of vertegenwoordiger.

Als cliënt, ouder of wettelijk vertegenwoordiger heb je toegang tot je persoonlijke digitale dossier, te vinden via een digitaal portaal, Caren genaamd. Omdat het om privé-informatie gaat is toegang alleen mogelijk met een eigen (gratis) registratie en eigen inloggegevens. Om de registratie aan te maken heb je een code nodig, deze kan je opvragen bij een zorgcoördinator of ORO-contactpersoon. Je vindt de website van Caren via www.carenzorgt.nl

WIE BETAALT WAT?

Voor langdurige zorg en ondersteuning thuis kun je als Nederlandse burger terecht bij verschillende instanties of organisaties. Afhankelijk van een zogeheten beschikking heb je recht op zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) of de Jeugdwet. Een deel van de zorg betaal je zelf, een ander deel wordt door ORO betaald.

Voor cliënten met een Wlz-indicatie die wonen bij ORO staan de belangrijkste onderwerpen in de brochure 'Wat betaalt ORO? Wat betaal jij?'. Daarmee krijg je een duidelijk overzicht van financiële zaken, waaronder verzekeringen of kosten voor allerlei voorzieningen. Ieder jaar krijgen cliënten met een Wlz-indicatie die wonen bij ORO, automatisch de brochure toegestuurd. Ook is deze te vinden op de website www.oro.nl/over-oro/advies-en-vergoeding. De kosten voor producten en diensten worden maandelijks verrekend.

HUISREGELS

Om op onze woon-en werklocaties fijn samen te kunnen leven, wonen of werken hebben we enkele huisregels. Hiermee willen we onduidelijkheden of irritaties voorkomen. Denk aan afspraken over rust- en eettijden, het ontvangen van bezoek, (niet) roken, gebruik van alcohol of drugs, enzovoort. Een medewerker van een locatie vertelt je er graag meer over.

PRIVACY

Privacy is een belangrijk thema in de maatschappij. Het betekent eigenlijk 'het afschermen van persoonlijke informatie'. Ook bij ORO hebben wij veel aandacht voor het beschermen van jouw persoonlijke informatie. Het kan gebeuren dat we in sommige situaties wel persoonsgegevens nodig hebben om bijvoorbeeld jouw vraag of aanmelding goed te kunnen verwerken of vast te leggen.

Natuurlijk gaan we dan heel precies en voorzichtig om met al deze gegevens. We houden ons sowieso aan de regels uit de wet. De volledige privacyverklaring vind je op de website van ORO, via www.oro.nl/privacy-en-veiligheid. Hierin vind je ook terug wat jouw rechten zijn. Mocht je nog vragen hebben over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens, neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via het e-mailadres: privacy@oro.nl

WET ZORG EN DWANG

Sinds januari 2020 is de Wet zorg en dwang in werking, afgekort als Wzd. Deze wet heeft als uitgangspunt dat iemand altijd de zorg krijgt waar hij of zij het mee eens is. Bij ORO staat de vrijheid van cliënten voorop. Zij bepalen hoe ze hun leven willen inrichten, maken hun eigen keuzes en wanneer het nodig is, worden ze daarbij geholpen. Onvrijwillige zorg gebeurt niet binnen ORO, tenzij er sprake is van ernstig nadeel, er echt geen alternatieven zijn en dwang 'goede zorg' betekent. Tegen onvrijwillige zorg zeggen wij dus: nee, tenzij we echt geen andere oplossing zien.

Met de Wet zorg en dwang zijn de rechten geregeld, mocht je met zo'n situatie te maken krijgen. In de wet staat duidelijk waarom en onder welke voorwaarden jouw vrijheid mag worden beperkt. De zorgcoördinator of ORO-contactpersoon is bekend met deze wet en kan je er meer over vertellen.

www.oro.nl/over-oro/wet-zorg-en-dwang

GEDRAGSCODE

In een omgeving waar veel mensen samen leven, wonen en werken is het belangrijk om afspraken te hebben over hoe we met elkaar omgaan. Wij hebben daarvoor een aantal afspraken opgesteld die samen de gedragscode vormen. Een aantal zijn: We behandelen iedereen met respect en laten de ander in zijn waarde. We accepteren geen ongewenst gedrag zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten of andere vormen van geweld, niet ten aanzien van onszelf, maar ook niet ten aanzien van anderen. We behandelen anderen zoals wijzelf behandeld willen worden en spreken anderen aan op gedrag en accepteren dat ook. Merk je in de praktijk dat mensen zich niet houden aan deze afspraken, meld je dan bij je ORO-contactpersoon. We vinden het belangrijk dat iedereen zich veilig en gewaardeerd voelt!

MEDEZEGGENSCHAP

De mening van cliënten, ouders, familieleden en vrijwilligers vinden we belangrijk. Bijvoorbeeld over onderwerpen zoals wonen, werken, eten en drinken. Samen met hen praten we over deze onderwerpen binnen de wijkraden en met de centrale cliëntenraad. Deze raden kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven. De adviezen proberen we zo veel mogelijk uit te voeren. Alle adviezen en opmerkingen van de wijkraden en de centrale cliëntenraad zijn voor ons waardevol. We gebruiken ze om ons werk nog beter te doen.

WIJKRADEN EN CENTRALE CLIËNTENRAAD

Binnen het werkgebied van ORO zijn wijkraden actief. Een wijkraad komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar. De wijkmanager sluit tenminste twee keer per jaar aan bij deze vergaderingen.

De centrale cliëntenraad (CCR) bestaat uit vertegenwoordigers van de wijkraden. Elke twee maanden overlegt de centrale cliëntenraad met de bestuurder van ORO. De onderwerpen die door de centrale cliëntenraad worden besproken hebben vaak betrekking op meerdere wijken. Je kunt de centrale cliëntenraad benaderen via e-mail: CCR@oro.nl

KLACHTEN – VERTROUWENSPERSOON

Bij ORO vinden we het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zelf meedenken, meepraten en meebeslissen. Het kan gebeuren dat je het ergens niet mee eens bent. Deel altijd eerst jouw klacht met jouw begeleider. Dan kijken we samen hoe we hier aan kunnen werken. Deel je het liever niet met je begeleider? Of komen jullie er samen niet uit? Neem dan contact op met een vertrouwenspersoon of cliëntvertegenwoordiger, vraag de klachtenfunctionaris om hulp of dien een klacht in bij de geschillencommissie. Meer uitleg over de mogelijkheden en de verschillende contactgegevens vind je op www.oro.nl/nieuws-en-informatie/vertelhetgewoon

Tot slot: wij wensen je een fijne tijd bij ORO!

Vier keer per jaar verspreidt ORO het magazine OROskoop. In dit magazine vind je achtergrondverhalen en sfeerfoto's van allerlei initiatieven, locaties en evenementen bij ORO. Wil je deze graag ontvangen? Geef dit aan bij je contactpersoon.

Je kunt ORO ook volgen via social media, zoals Facebook, LinkedIn en Instagram. Zo ben je steeds direct op de hoogte van nieuws en leuke weetjes.