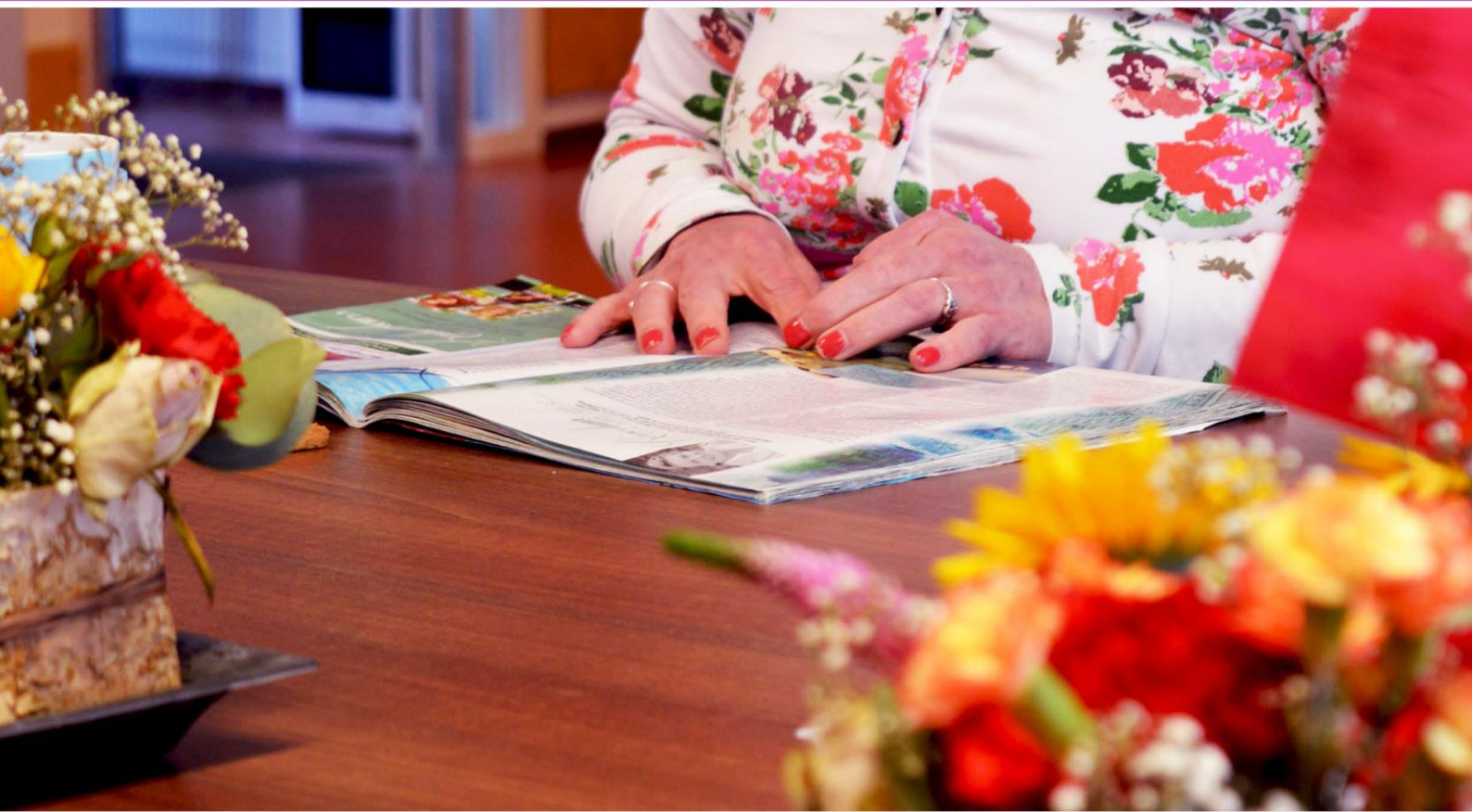


Informatieboekje

voor cliënten van Profila Zorg



Inhoudsopgave

	Pag.
Voorwoord	3
Christelijke identiteit en zorgvisie	3
De zorgovereenkomst	3
De begeleiding	3
Jouw persoonlijke begeleidingsplan	4
Samen Sterk	4
Belangenbehartiger	4
Wettelijk vertegenwoordiger	5
Sociaal en maatschappelijk netwerk	5
Bescherming van je persoonlijke gegevens	5
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	6
Bewonersvergadering en locatieraad, meepraten over Profila Zorg	6
De huisregels van de locatie	7
Huisdieren	7
Geldzaken en bezittingen	7
Wettelijke Eigen Bijdrage WLZ-zorg	8
Eigen Bijdrage voor niet WLZ-vergoede dienstverlening	8
Verzekeringen en aansprakelijkheid	8
Cliëntondersteuning	8
Wat kun je doen als je een klacht hebt?	9
De vertrouwenspersonen voor cliënten	10
Opzeggen van de zorg	10

Voorwoord

Plezierig wonen op een wijze die bij jouw wensen en mogelijkheden past, dat wil iedereen. Een eigen plek waar je de zorg en ondersteuning krijgt die je nodig hebt, maar waar je ook gestimuleerd wordt om zelf keuzes te maken en zoveel mogelijk eigen verantwoordelijkheid te dragen. Profila Zorg wil dit graag aan jou bieden.

Als je bij Stichting Profila Zorg komt wonen is het belangrijk dat je een aantal dingen over ons weet zodat je weet wat je van ons kunt verwachten en zodat je weet wat wij van jou verwachten. Deze verwachtingen kan je lezen in deze brochure.

Christelijke identiteit en zorgvisie

Profila Zorg is een evangelische zorgorganisatie. Het evangelie van Jezus Christus is de basis voor alles wat we doen binnen Profila Zorg. Wij zijn blij dat God van ons houdt! Alle medewerkers van Profila Zorg zijn christen.

De begeleiders die bij Profila Zorg werken willen zorg en begeleiding geven voor de 'hele' mens. Een mens bestaat voor ons uit een geest, ziel en lichaam. Dit doen we vanuit de liefde en hoop die het geloof in Jezus Christus ons geeft.

God weet als beste wat wij nodig hebben om te zorgen dat het goed met ons gaat. Daarom volgen we de waarden en normen uit de Bijbel, het Woord van God. We helpen elkaar en de bewoners om dingen die God goed voor ons vindt wel te doen (bijv. elkaar helpen, eerlijk zijn, je talenten gebruiken). En om te stoppen met dingen die God niet goed voor ons vindt (bijv. liegen of mensen pijn doen).

We vinden het belangrijk om een persoonlijke relatie met God te hebben. We willen Hem steeds beter leren kennen. Dit doen we bijvoorbeeld door samen met alle bewoners bij het eten in de Bijbel te lezen en te bidden. Wij vinden het fijn als jij hierbij aanwezig bent.

De zorgovereenkomst

Het ondertekenen van de zorgovereenkomst is één van de eerste dingen die je doet als je bij Profila Zorg komt wonen. In deze overeenkomst staan algemene afspraken waaraan jij en Profila Zorg zich moeten houden.

De begeleiding

Als je bij Profila Zorg komt wonen word je gekoppeld aan een persoonlijk begeleider. Je persoonlijk begeleider is je eerste aanspreekpunt voor al jouw vragen. Je hoeft niet te wachten totdat deze naar jou toe komt maar je mag de persoonlijk begeleider zelf ook vragen stellen.

Profila Zorg vindt het belangrijk om goede zorg te geven. De begeleiders werken daarom met richtlijnen en protocollen. Deze leggen vast hoe begeleiders bepaalde handelingen moeten uitvoeren. Dit betekent ook dat binnen Profila Zorg incidenten, fouten en bijna fouten intern gemeld worden om ervan te leren en om zo de zorg voor jou te verbeteren. Als jij als bewoner betrokken bent bij een incident, dan zal jouw persoonlijk begeleider jou informeren wat er met de melding gedaan is.

Jouw persoonlijke begeleidingsplan

De persoonlijk begeleider gaat één keer per jaar of verspreid over het jaar in gesprek met jou over alle domeinen van je leven. Dit doet de begeleider aan de hand van de 'Dit vind ik ervan-methode'. De persoonlijk begeleider schrijft al je hulpvragen en wensen op en maakt samen met jou hiervan een persoonlijk begeleidingsplan. Dit plan is voor jou op maat gemaakt op basis van je eigen hulpvragen. Je mag zelf ook zeggen of je het eens bent met de inhoud van dit plan. Alle afspraken, zorg en begeleiding waar je recht op hebt volgens je indicatie die je bij Profila Zorg krijgt, staan in dit plan. Om dit goed te kunnen doen is het belangrijk dat jij alle informatie geeft die nodig is om te zorgen dat Profila Zorg jou goed kan begeleiden en dat wij ons met elkaar aan de gemaakte afspraken houden. Het begeleidingsplan staat digitaal opgeslagen in het Elektronisch Cliënten Dossier, afgekort het ECD. Bij het begeleidingsplan horen bijlagen die deel uitmaken van het cliëntendossier en waar extra gegevens en afspraken in opgenomen worden. In deze brochure komen we daar nog op terug.

Als je het eens bent met wat in het begeleidingsplan geschreven staat zet je je handtekening. Als je deze ondertekent betekent het dat iedereen zich moet houden aan de afspraken die in het begeleidingsplan staan en deze ook gaat uitvoeren.

Minimaal één keer per jaar wordt dit begeleidingsplan met jou besproken. Als er tussentijds wat moet veranderen aan het begeleidingsplan, dan wordt dit ook weer met elkaar afgesproken.

Samen Sterk

Bij Profila zorg vinden wij het heel belangrijk dat jij zoveel mogelijk zelf de regie en zeggenschap hebt over je eigen leven. Wij willen je stimuleren om jezelf te ontwikkelen en actief te werken aan je eigen toekomst. Daarbij kan je de hulp van mensen om je heen goed gebruiken, zoals van je familie, van vrienden, burens etc.). Als je het lastig vindt om dit zelf te bespreken met deze mensen, kan je dit samen met je persoonlijk begeleider doen. Dan kan je samen afspraken maken met je netwerk. Binnen Profila Zorg noemen wij dat een Samen Sterk bijeenkomst. Je kan je persoonlijk begeleider hiernaar vragen of de folder op de website van Profila Zorg bekijken.

Belangenbehartiger

Wij vinden het belangrijk dat er naast de mensen van Profila Zorg ook iemand anders naast jou staat in de zorg die je nodig hebt. Heb je nog niemand die naast je staat, dan mag je iemand uit je eigen omgeving benoemen tot belangenbehartiger. Dit kan je vader of moeder zijn, of een broer of zus maar ook een goede vriend. Deze persoon is dan namens jou de contactpersoon voor Profila Zorg. Als je niemand in je omgeving hebt, dan kan je Profila Zorg vragen iemand voor jou te zoeken.

Wat doet een belangenbehartiger?

Een belangenbehartiger staat naast jou, denkt met jou mee en helpt je beslissingen te maken, kijkt of er wel goed voor jou gezorgd wordt en mag ook aangeven wat er beter moet. De belangenbehartiger kan ook inzage in je zorgdossier vragen maar kan dit niet eisen, dat kan alleen een wettelijk vertegenwoordiger.

Jij bepaalt zelf wat een belangenbehartiger mag doen. In het begeleidingsplan moet je daarom goed vastleggen welke afspraken je met jouw belangenbehartiger maakt, welke zaken hij of zij mee mag ondertekenen, bij welke gesprekken hij of zij betrokken moet worden, wanneer Profila Zorg met hem of haar contact moet opnemen, etc.

Wettelijk vertegenwoordiger

Het is goed om op het moment dat je bij ons komt wonen na te denken door wie je vertegenwoordigd wil worden om je belangen te behartigen en in jouw plaats beslissingen te nemen over je zorg en welbevinden als je dit in de toekomst of door omstandigheden (bv. coma of bewusteloosheid) niet zelf kunt. Leg dit vast in een verklaring zodat het toegevoegd wordt aan het begeleidingsplan.

Sociaal en maatschappelijk netwerk

Wij vinden het belangrijk dat iedereen iets doet voor de maatschappij. De begeleiders willen je hierbij ondersteunen door met je te zoeken naar een baan of dagbesteding die bij je past.

Thuis zitten vinden we geen goede zinvolle dagbesteding.

Daarnaast vinden we het belangrijk dat er vrienden, familie of anderen om je heen staan die met jou activiteiten ondernemen. Als je dat wilt, kunnen de begeleiders je hierbij ondersteunen.

Profila Zorg hecht veel belang aan een kerkelijk netwerk dat om onze bewoners heen staat. Profila Zorg stimuleert jou daarom om je aan te sluiten bij een kerk of gemeente en mee te doen aan de activiteiten die er worden georganiseerd. Dit soort zaken leggen we ook in het begeleidingsplan vast. Ook als je zorg krijgt van andere instellingen of hulpverleners, dan wordt in het begeleidingsplan opgeschreven hoe het contact met de andere instellingen of hulpverleners verloopt.

Bescherming van je persoonlijke gegevens

Als je bij Profila Zorg komt wonen wordt er een heleboel informatie over jou gevraagd. Heel veel antwoorden die jij of jouw aanmelder geeft, worden opgeschreven. Natuurlijk mag niet zomaar iedereen dit lezen, daarom zijn hier regels voor gemaakt.

Alles wat is opgeschreven over jou, bewaart jouw persoonlijk begeleider in een map of op de computer. Deze map staat in een kast die op slot kan, daar staat jouw map dus veilig. Ook op de computer zijn beveiligingen aangebracht, zodat niet iedereen bij jouw gegevens komt. Alle medewerkers van Profila Zorg die bij jouw zorg en ondersteuning betrokken zijn mogen jouw map lezen. Visite mag dat niet en ook andere bewoners mogen dat niet. Als jouw gegevens door anderen buiten Profila Zorg gelezen moeten worden, bijvoorbeeld een ziekenhuis of psychiater, dan moet jouw persoonlijk begeleider jou daar schriftelijke toestemming voor vragen.

Als je graag wil weten wat er allemaal over jou geschreven is of als je daarvan een kopie wil krijgen, dan mag je aan jouw persoonlijk begeleider vragen om voor jou een brief te schrijven waarin je aangeeft dat je graag je map wilt inkijken of dat je een kopie wil krijgen. Als je vindt dat er dingen fout geschreven zijn, dan mag je vragen dat dit verbeterd wordt of aangevuld. Ook mag je vragen om dingen uit je map te verwijderen, maar dan moet je wel uitleggen waarom je dat wil.

Als je Profila Zorg zou verlaten, dan mag je vragen dat alles wat over jou geschreven is overgedragen wordt aan je nieuwe zorgverlener. Ook mag je bij jouw vertrek vragen dat al je gegevens vernietigd worden. Als je dat niet doet, dan bewaart Profila Zorg je gegevens 20 jaar. Na deze periode worden alle papieren vernietigd.

Om dit alles vast te leggen heeft Profila Zorg een privacyreglement opgesteld. Als je wilt weten wat er in dit reglement staat, dan mag je aan je persoonlijk begeleider vragen om voor jou een kopie te maken. Je kunt het ook vinden op de website van Profila Zorg: www.profilazorg.nl

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Jouw persoonlijk begeleider is verplicht om te werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Per 01-01-2012 heeft de overheid dit verplicht voor elke zorginstelling. Het doel van deze meldcode is dat er vaker, sneller en beter ingegrepen wordt bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. De meldcode is een stappenplan waarin staat hoe jouw persoonlijk begeleider moet omgaan met mogelijke signalen.

Als er signalen zijn, dan zal de persoonlijk begeleider jou of jouw omgeving daar vragen over stellen. In het cliëntendossier moet de persoonlijk begeleider hier iets over melden. De persoonlijk begeleider zal jou bij elke stap zoveel mogelijk betrekken. Ben je het niet eens met de stappen die genomen worden, dan kan je hierover in gesprek gaan met de teamcoach en de directeur zorg. Ben je nog niet tevreden, dan kun je overwegen om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. In het klachtenprotocol verderop in deze brochure kun je hier meer over lezen.

Bewonersvergadering en locatieraad, meepraten over Profila Zorg

In jouw woongroep is er regelmatig een samenkomst met alle medebewoners om te overleggen. Hier kun je vertellen wat jij vindt van je woonlocatie en wat jij graag anders zou willen. Bijvoorbeeld het eten, de inrichting van kamers, het groepsprogramma, de huisregels, je privacy, gezamenlijke activiteiten, vrijetijdsbesteding, wat je mist op de locatie, enz. Alles wat jij op deze samenkomst noemt en voorstelt, wordt opgeschreven en het team overlegt wat hij of zij hiermee kan doen. Zij laten later weten wat ze met de punten uit de bewonersvergadering hebben gedaan. Als je niet wilt dat jouw naam opgeschreven wordt, dan gebeurt dit niet.

De bewonersvergadering is niet bedoeld om te praten over jouw persoonlijke begeleidingsplan en de manier waarop het team dit nakomt. Het gesprek hierover voer je tijdens de evaluatiemomenten van jouw begeleidingsplan.

Als je graag wilt meepraten over dingen die er op jouw locatie gebeuren, namens al je medebewoners, kan je je aansluiten bij de locatieraad vergaderingen. In de locatieraad zitten de teammanager, een begeleider van jouw locatie, minimaal één belangenbehartiger en minimaal één cliënt. Tijdens de locatieraad vergaderingen wordt er met elkaar gesproken over, onder andere, incidenten die er zijn gebeurd, klachten die zijn ingediend, wensen en opmerkingen van cliënten en belangenbehartigers die zijn besproken tijdens de 'Dit vind ik ervan'-gesprekken en wat er besproken is tijdens de bewonersvergaderingen. Tijdens de vergaderingen worden de mensen niet bij naam genoemd die bijvoorbeeld een klacht hebben ingediend of een incident hebben meegemaakt. Het gaat er om wat de begeleiders, cliënten en belangenbehartigers ervan kunnen leren zodat cliënten het nog fijner vinden om bij Profila zorg te wonen.

Als je het leuk vindt om te vergaderen en invloed te hebben op hoe het er aan toegaat op jouw locatie kan je aan je persoonlijk begeleider vragen wanneer de vergaderingen zijn gepland en hoe je kunt aansluiten.

De huisregels van de locatie

Omdat je bij Profila Zorg met anderen samenwoont in een woongroep zijn er regels opgesteld over een aantal praktische huishoudelijke zaken zoals etenstijden, pauzemomenten, bezoektijden, huishoudelijke taken e.d.. Ook wordt daarin beschreven over hoe we met elkaar omgaan om de relatie met elkaar goed te houden. De huisregels worden jaarlijks met de bewoners besproken in het bewonersoverleg en waar nodig bijgesteld.

Als je bij ons komt wonen, is het belangrijk de huisregels te kennen en er rekening mee houden. De persoonlijk begeleider die jou begeleidt zal jou deze huisregels vertellen, laten lezen en vragen te ondertekenen.

Het uitgangspunt is dat we zo gewoon mogelijk proberen te leven. Dat betekent dat je praktische huishoudelijke taken die je zelf kan doen zelf uitvoert. Dit kunnen huishoudelijke taken zijn in je eigen woonruimte, de gezamenlijke keuken of woonkamer of bijvoorbeeld de tuin.

Huisdieren

In afstemming met medebewoners en het begeleidersteam wordt bekeken of huisdieren worden toegelaten. Je moet zelf voor jouw huisdier zorgen en deze mag niet tot overlast zijn van medebewoners of het begeleidersteam. Als het huisdier wel voor overlast zorgt, zal er in overleg met jou naar passende oplossingen worden gezocht.

Geldzaken en bezittingen

Voor jouw dagelijkse persoonlijke uitgaven moet je een bankrekening hebben of openen. Het geld dat hierop staat, noemen we jouw zakgeld. Je belangenbehartiger kan je hierbij helpen. Als je onder bewindvoering of curatele staat verloopt dit via jouw bewindvoerder of curator. In je begeleidingsplan moet vermeld worden wie van jouw (zakgeld)rekening geld mag opnemen. Als jouw persoonlijk begeleider daar voor jou geld mag van opnemen, dan zal hij of zij dit aan jou of jouw belangenbehartiger verantwoorden.

Voor het beheer van jouw bank- en spaarrekening(en), moet je een vermogensbeheerder benoemen. Dat kan jij zelf zijn of je ouder(s) of je belangenbehartiger. De vermogensbeheerder beheert ook jouw eigendommen en regelt jouw administratie zoals het betalen van facturen, het invullen van jouw belastingaangifte, enz.

Als je dit zelf niet kunt en je hebt ook geen belangenbehartiger die dit kan doen, dan kan Profila Zorg voor jou een onafhankelijk bewindvoerder zoeken om jouw geldzaken te beheren zodat dit voor jou goed in orde is en jij je op dit punt geen zorgen moet maken.

Over je geldzaken en bezittingen moeten dus allerlei afspraken gemaakt worden. Dit komt allemaal in een bijlage bij jouw persoonlijke begeleidingsplan te staan. Aan jouw persoonlijk begeleider mag je ook al jouw vragen hierover stellen.

Verder mag je bij Profila Zorg geen geld of spullen lenen van begeleiders of andere bewoners en je mag ook geen geld of spullen aan hen uitlenen.

Wettelijke Eigen Bijdrage WLZ-zorg

Voor veel WLZ-zorg moet je een eigen bijdrage betalen aan het CAK (Centraal Administratie Kantoor). De eigen bijdrage is afhankelijk van jouw inkomen en het maakt ook uit of je nog een partner of inwonende kinderen hebt. Als je wil weten hoe hoog de eigen bijdrage voor jou is, dan kan jouw vermogensbeheerder op de site van het CAK uitgebreide informatie vinden om dit bedrag te berekenen (zie www.hetcak.nl).

Profila Zorg levert de gegevens aan het CAK van de zorg die wij jou gegeven hebben. Het CAK gebruikt deze gegevens om jou een factuur te sturen.

Eigen Bijdrage voor niet WLZ-vergoede dienstverlening

Elke locatie heeft facilitaire voorzieningen voor bewoners. Sommige facilitaire voorzieningen worden vergoed door de WLZ zoals de inrichting van de kamers, maaltijdvoorzieningen, stroom, gas en water. Een aantal facilitaire diensten worden niet vergoed door de WLZ, zoals het wassen van kleding, televisie en internet. Als je gebruik wil maken van deze extra diensten, dan moet je hiervoor een eigen bijdrage aan Profila Zorg betalen.

Het afnemen van deze diensten is niet verplicht. Jij of jouw belangenbehartiger mag zelf een andere regeling treffen. Doe dit wel in overleg met de teammanager van de locatie.

Als je wel gebruik wilt maken van de extra diensten, dan moet je de overeenkomst Eigen Bijdrage voor niet WLZ-vergoede dienstverlening ondertekenen. Deze overeenkomst wordt altijd meegestuurd met de zorgovereenkomst, samen met het machtigingsformulier. De tarieven voor het gebruik van de extra diensten zijn vermeld in de overeenkomst Eigen Bijdrage.

Op de overeenkomst moet je aanvinken van welke diensten je gebruik wil maken. Het machtigingsformulier moet ingevuld worden om het automatische incasso van de Eigen Bijdrage mogelijk te maken.

Meer over de facilitaire voorzieningen en de extra diensten is te lezen in het facilitair reglement bij verblijf en de regeling extra diensten. Jouw persoonlijk begeleider bespreekt deze regelingen met jou bij jouw opname in zorg.

Verzekeringen en aansprakelijkheid

Je bent wettelijk verplicht een zorgverzekering te hebben. Daarnaast ben je verantwoordelijk voor de verzekering van de eigen risico's. Profila Zorg wil om die reden dat je verplicht een eigen WA-verzekering, inboedelverzekering en uitvaartverzekering afsluit.

Als je schade maakt aan spullen van Profila Zorg of anderen door een ongeluk of opzettelijk, dan moet je dit zelf betalen. Wanneer je verzekerd bent, zal jouw verzekering dit mogelijk doen en anders ben jij zelf verantwoordelijk voor de kosten.

Dit staat ook allemaal in de zorgovereenkomst die je ondertekent.

Cliëntondersteuning

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz-indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt jou of jouw netwerk met al hun vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Dit wordt gratis aangeboden door het zorgkantoor of de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE en Adviespunt Zorgbelang. Je kunt zelf kiezen van wie jij cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie.

Je kan informatie, advies en ondersteuning krijgen. Denk aan:

- *informatie en advies* over het zorgaanbod in de regio, verschillende zorgvormen, cliëntrechten en eventuele wachtlijsten.
- *de keuze voor de gewenste zorgaanbieder* die het beste past bij jouw situatie.
- *de invulling van de zorg*. Je kunt bijvoorbeeld hulp krijgen bij het invullen van de zorg. Hierin leg je vast hoe je jouw leven wilt inrichten en wat daarbij voor jou de beste zorg is (verblijf in een zorginstelling, een volledig of modulair pakket thuis of persoonsgebonden budget).
- *het zorg- of ondersteuningsplan*. Je kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorg- of ondersteuningsplan. Dit zijn afspraken over de invulling van de zorg die jij maakt met jouw zorgverlener. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat de cliëntondersteuner jou tijdens de bespreking met de zorgverlener bijstaat.
- *bemiddeling tussen jou en jouw zorgaanbieder*. Wens je een andere invulling van jouw zorgvraag en/of kom je er samen met de zorgaanbieder niet uit? Ook dan kan een cliëntondersteuner jou helpen.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Het kan zijn dat je iets niet goed vindt gaan in het huis waar je woont of in de zorg die je krijgt. Het kan ook zijn dat je klachten hebt over het gedrag van een medebewoner of een begeleider. Als je ontevreden bent over iets, dan is het goed dat je hierover praat. Ga eerst met je persoonlijk begeleider praten. Deze moet jouw klacht of jouw ontevredenheid serieus nemen en er iets aan doen. Als je toch niet tevreden bent met wat er met jouw klacht gebeurd is, dan kan je naar de teammanager gaan.

Als je, nadat je jouw klacht met de teammanager hebt besproken, vindt dat het probleem niet opgelost is, dan kan je dit nog bespreken met de directeur zorg en/of de bestuurder van Profila Zorg. Als dit niet helpt mag je per brief een klacht indienen bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bekijkt eerst goed of je met iedereen gesproken hebt om de klacht op te lossen, voordat ze jouw klacht gaan behandelen.

Jouw klachtbrief mag je opsturen naar het Servicecentrum in Houten op het volgende adres:

Stichting Profila Zorg
T.a.v. de Klachtencommissie
Antwoordnummer 7113
3990 TC Houten

Als je het fijn vindt mag je altijd de hulp van de klachtenfunctionaris inroepen die jou helpt bij het indienen van jouw klacht. De klachtenfunctionaris helpt jou gratis bij het bespreken van jouw klacht met de verschillende mensen. Je kunt hulp inroepen door middel van een e-mailbericht te (laten) sturen naar klachtenfunctionaris@profilazorg.nl

Of een brief te sturen naar Stichting Profila Zorg
T.a.v. de Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 7113
3990 TC Houten

Als je niet zelf een brief kan schrijven, vraag het dan aan jouw belangenbehartiger of persoonlijk begeleider. Als je dit niet wilt, kun je de vertrouwenspersoon vragen dit voor jou te doen.

De vertrouwenspersoon voor cliënten

Als je klachten hebt over de begeleiding of een medewerker van Profila Zorg kan je bij de vertrouwenspersoon terecht.

De vertrouwenspersoon werkt niet bij Profila Zorg en kent de rechten van cliënten in de zorg goed. De vertrouwenspersoon kan daarom goed helpen bij het opkomen voor jouw belangen. Een gesprek met de vertrouwenspersoon is geheim. Dat betekent dat de vertrouwenspersoon aan niemand vertelt waar de klacht over gaat. Behalve als de cliënt dat zelf goedvindt. Een gesprek met de vertrouwenspersoon kost niets. Het is gratis.

Kees van Velzen en Agnes Huizenga zijn de vertrouwenspersonen van Profila Zorg.

Kees is te bereiken:

Per email: keescvanvelzen@gmail.com

Per brief: Bloesem 26, 1261 NN te Blaricum

Agnes is te bereiken:

Per email: agnes.huizenga@solcon.nl

Per brief: Staatsspoor 13, 3994 VD te Houten

Opzeggen van de zorg

Als je om welke reden dan ook de zorg wilt opzeggen bij Profila Zorg dan moet je, naast dit te melden op de locatie, een opzegbrief sturen naar:

Stichting Profila Zorg
t.a.v. Cliëntadministratie
Postbus 564
3990 GJ Houten

Heel soms komt het voor dat Profila Zorg niet de juiste zorg kan geven. Er wordt dan samen met jou gekeken naar andere zorginstellingen die jou wel de zorg kunnen geven die je nodig hebt.



**PROFILA
ZORG**

evangelische zorg voor bijzondere mensen

Stichting Profila Zorg | De Molen 30, 3994 DB Houten |
Postbus 564, 3990 GJ Houten | T: (030) 6374667 |
E: info@profilazorg.nl | I: www.profilazorg.nl

Versie: mei 2017