

Privacyreglement

Privacyreglement Topfit Maatschappelijke zorg en Topfit College.

Achtergrond De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft Topfit bepaalde plichten omdat we persoonsgegevens verwerken en heeft de persoon van wie de gegevens zijn bepaalde rechten.

Bij Topfit worden diverse persoonsgegevens van u verwerkt. Dit is noodzakelijk om de zorg die de cliënt ontvangt bij Topfit goed te kunnen verlenen en voor het financieel afhandelen van de geboden zorg.

Topfit is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens van de zorg die wordt geleverd. Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:

- Voor zorgverlening;
- Voor doelmatig beheer en beleid;
- Voor financiële afhandeling van de geleverde zorg

U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Medewerkers binnen Topfit waar de cliënt de zorg ontvangt, hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang. Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening. Deze bewaartermijn is maximaal 7 jaar (vanaf het moment dat de zorg stopt).

Uw rechten als betrokkene;

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (tenzij de privacy van een ander daardoor wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig is.
- Het recht op (gedeeltelijke) vernietiging van uw gegevens. Dit kan alleen als de gegevens voor een ander niet belang zijn en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring aan uw dossier.
- Het recht om in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens bezwaar te maken.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit schriftelijk (door een e-mail of brief te sturen) laten weten aan Topfit. Deze aanvraag wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Een aanvraag kan ook door een vertegenwoordiger, zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor voor u worden gedaan. Binnen maximaal één maand na uw verzoek ontvangt u een reactie op uw verzoek. Topfit is niet aansprakelijk voor fouten in de postbezorging. Wij geven er de voorkeur aan als u het dossier persoonlijk, of door een gemachtigde, ophaalt.

Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden. De medewerkers van Topfit hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat Topfit voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze zwijgplicht bestaan enkele uitzonderingen: bijv. wanneer gevreesd wordt voor een ernstig gevaar voor de gezondheid en/of welzijn van de cliënt of die van een derde. Vastgelegde gegevens kunnen, indien noodzakelijk voor de zorg, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere betrokken zorgverleners en/of de gemeente die de beschikking heeft afgegeven.

Nadat u hiervoor gericht toestemming heeft gegeven, relevante gegevens veilig en betrouwbaar (digitaal) uit met de andere betrokken zorgverleners en/of de gemeente of het zorgkantoor.

Overdracht van uw dossier Als u een nieuw zorgbedrijf kiest om de zorg in te vullen, kan het van belang zijn dat deze op de hoogte is van de eerder verleende zorg binnen Topfit dit staat in uw zorgdossier. Als u ons vraagt uw dossier over te dragen, dan doen we dat binnen een maand.

Uw dossier wordt door ons persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. U krijgt het originele dossier niet mee. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier wordt, indien mogelijk, ook via (beveiligde) e-mail aan het nieuwe zorgbedrijf/ de nieuwe zorgverlener overgedragen.

Klachtenregeling

Topfit biedt kwaliteitszorg bij haar zorgbedrijven. Wanneer u ontevreden bent over Topfit, bespreekt u dit allereerst met de directeur van Topfit, Anneke van der Sluis.

Wanneer u uw klacht bij Topfit College indient ontvangt u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging en een verwachte datum van afhandeling. Klachten, ingediend bij Topfit College, worden binnen vier weken afgehandeld.

Klachtenregeling **Er is iets misgegaan.nl**

Wanneer het niet gelukt is om met de directeur van Topfit tot een oplossing te komen, heeft Topfit een externe klachtenregeling via www.erisietsmisgegaan.nl.

De cliënt geeft aan wat hem dwars zit en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van de website www.erisietsmisgegaan.nl. Indien nodig wordt de vragenlijst schriftelijk aan de cliënt toegestuurd, met daarbij een telefoonnummer voor ondersteuning. Toelichting de vragen zijn zo opgesteld dat bij de beantwoording steeds duidelijker wordt wat er precies aan de hand is en hoe het probleem volgens u het beste kan worden opgelost. In de daarvoor bestemde tekstblokken kunt u eventueel zelf in uw eigen woorden uw verhaal toelichten. Afhankelijk van de antwoorden die u geeft, kunt u informatie en tips krijgen passend bij uw probleem en bij wat u wil bereiken.

Na beantwoording van de vragen heeft de cliënt de keuze om:

- Zelf verder te gaan met de informatie en tips die hij heeft gekregen;
- Een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.

De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een functionaris van het Herstelteam.

Als de cliënt zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgaanbieder gezonden. De zorgaanbieder reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgaanbieder in ieder geval ingaan op de door de cliënt voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.

Als de cliënt en de zorgaanbieder het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgaanbieder en de door beiden aanvaarde oplossing in het persoonlijke digitale dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Als zich later nog eens een probleem tussen dezelfde cliënt en dezelfde zorgaanbieder voordoet, kan het dossier weer worden geopend.

Voor meer informatie kijk op de website www.erisietsmisgegaan.nl / www.topfitmaatschappelijkezorg.nl / www.topfitcollege.nl
Hier staat de volledige klachtenregeling beschreven.

Inzage dossier

Topfit en moet daarom voldoen aan een aantal kwaliteitseisen en -voorwaarden, zodat wij u goede zorg kunnen garanderen.

Eén van de kwaliteitseisen is dat er regelmatig evaluaties plaatsvinden tussen de deelnemer en Topfit en of de gemaakte werkafspraken in het persoonlijke begeleiding/-ondersteuningsplan worden nageleefd.

Tijdens de controle wordt niet gekeken naar de inhoud van de dossiers maar wordt alleen nagegaan of er afspraken zijn en of er geëvalueerd wordt.

Degene die dit controleert is hiervoor speciaal opgeleid en heeft een verklaring getekend waarin staat dat hij/zij integer, betrouwbaar en onafhankelijk de controle uitvoert.

Om de controle goed te kunnen uitvoeren vragen wij uw toestemming om uw dossier te mogen inzien. Dit gebeurt door middel van een steekproef. U geeft toestemming voor inzage in uw dossiers als deze voor de steekproef wordt uitgekozen.

Mocht u toch nog vragen hebben over de inzage van dossiers, kunt u deze stellen aan Topfit.

Stap 1

Vul uw gegevens, de naam van de zorgverlener en de omschrijving van uw onvrede in en verstuur.

Stap 2

We nemen binnen 2 werkdagen contact met u op om uw melding te bespreken.

Stap 3

We maken een online dossier voor u aan zodat u uw melding kunt volgen. U ontvangt daarvoor desgewenst inloggegevens van ons.

Naam cliënt _____

Geboortedatum _____

Geeft hierbij toestemming aan Topfit om mijn persoonsgegevens en informatie over de zorgverlening vast te leggen en te handelen zoals beschreven in de privacyverklaring Topfit.

Alle privacy rechten zijn vastgelegd in de privacyverklaring van Topfit.

WEL / GEEN toestemming voor inzage dossier

Indien de cliënt jonger is dan 16 jaar dient de wettelijke vertegenwoordiger mede te ondertekenen.

Plaats _____

Datum _____

Naam wettelijke vertegenwoordiger

Handtekening Client

Handtekening wettelijke vertegenwoordiger