

Cliëntondersteuning

Doel en uitgangspunt

JOT Zwolle vindt het belangrijk dat cliënten hun rechten kennen en zoveel mogelijk zelf keuzes kunnen maken over hun zorg en ondersteuning. Wanneer hierbij hulp nodig is, kan een cliënt gebruikmaken van onafhankelijke cliëntondersteuning of andere passende ondersteuning.

JOT Zwolle informeert cliënten hierover wanneer dit relevant is en respecteert de keuze van de cliënt om ondersteuning van een derde in te schakelen.

Cliënten met een Wlz-indicatie

Cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) hebben recht op gratis onafhankelijke cliëntondersteuning. Zij kunnen hiervoor terecht bij hun zorgkantoor of een onafhankelijke organisatie voor cliëntondersteuning.

Een cliëntondersteuner kan onder andere helpen bij:

- ◆ uitleg over de Wlz en de rechten van de cliënt;
- ◆ het vinden en regelen van passende zorg;
- ◆ het kiezen van een passende vorm van zorg;
- ◆ het voorbereiden en voeren van gesprekken over de zorg;
- ◆ het bespreken of opstellen van het zorg- of ondersteuningsplan;
- ◆ het invullen van formulieren;
- ◆ het zoeken naar een oplossing bij problemen of klachten.

De cliënt kan een cliëntondersteuner meenemen naar gesprekken met JOT Zwolle, bijvoorbeeld bij een intake, evaluatie of bespreking van het ondersteuningsplan.

Wmo-cliënten

Cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo 2015 kunnen voor gratis onafhankelijke cliëntondersteuning terecht bij hun gemeente. JOT Zwolle kan de cliënt zo nodig helpen bij het vinden van de juiste organisatie of contactgegevens.

Forensische cliënten

Forensische zorg wordt verleend binnen een strafrechtelijk kader. Dit betekent dat niet alle onderdelen van de zorg of begeleiding vrij door de cliënt kunnen worden gekozen. De indicatie en voorwaarden vanuit het forensische kader zijn mede bepalend voor de begeleiding.

JOT Zwolle informeert forensische cliënten over hun rechten, de afspraken binnen het forensische traject en de mogelijkheden om ondersteuning te krijgen. Indien passend kan de cliënt zich tijdens gesprekken laten ondersteunen door een familielid, vertegenwoordiger of andere betrokken ondersteuner. Bij vragen over het justitiële kader kan de cliënt ook worden verwezen naar de betrokken reclassering.

Wanneer sprake is van een klacht over de zorg of begeleiding, wordt de cliënt gewezen op de klachtenregeling van JOT Zwolle en eventuele andere toepasselijke mogelijkheden binnen het forensische traject.

Werkwijze JOT Zwolle

JOT Zwolle wijst cliënten waar relevant op de mogelijkheid van cliëntondersteuning, bijvoorbeeld bij de intake, evaluatie, wijziging van de ondersteuning of bij vragen en klachten.

Medewerkers van JOT Zwolle treden niet zelf op als onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliënt bepaalt, binnen de mogelijkheden van het zorg- en eventuele strafrechtelijke kader, wie hij of zij bij gesprekken wil betrekken.

Persoonsgegevens worden alleen met derden gedeeld wanneer daarvoor toestemming of een andere geldige wettelijke grondslag bestaat.

Voor Wlz-cliëntondersteuning kan de cliënt terecht bij het eigen zorgkantoor of via Regelhulp.nl.
Voor Wmo-cliëntondersteuning kan de cliënt terecht bij de eigen gemeente.