

## Goede zorg doen we samen

Huisregels Boba Groep

Bij Boba vinden wij het belangrijk dat we jou zo snel als mogelijk in je eigen kracht zetten, zodat zorg vanuit Boba gefaseerd overbodig wordt. Boba wil jou daarom de beste zorg geven om dit te realiseren. Dat betekent dat wij streven naar zorg die zinvol is en die goed bij je aansluit, en jou helpt om je doelen zo snel mogelijk te behalen. In dit document kun je meer lezen over hoe wij, samen met jou, de beste zorg kunnen vormgeven en aanbieden. Je leest tevens terug wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou verwachten.

### Jij kent jezelf het beste

Als cliënt heb je de regie over je eigen ontwikkelproces. Coaches van Boba gaan geen zaken overnemen als dat niet nodig is. We gaan geen problemen voor je oplossen, maar jou in je kracht zetten om jou te leren omgaan met jouw uitdagingen. Je zal uitgedaagd worden om nieuwe vaardigheden aan te leren die voor jou werken, dit waar mogelijk in samenwerking met jouw netwerk.

Boba werkt met de principes uit focale zorg en positieve gezondheid. Focale zorg is zorg met een focus op één thema. Coaching is erop gericht om de zelfredzaamheid en samenredzaamheid te vergroten en de afhankelijkheid van professionele coaches te verminderen. Met positieve gezondheid zetten we betekenisvol leven centraal. De nadruk ligt op veerkracht, eigen regie en het aanpassingsvermogen van de mens. Zodra jij in je eigen kracht staat en handvatten hebt om met uitdagingen om te gaan kan zorg afgebouwd worden en uiteindelijk stoppen. Om dit in de praktijk vorm te geven, werken wij met Boba-programma's. Meer informatie over de Boba-programma's kan je terugvinden op de website van Boba.

### Jouw coach

Je hebt één of meerdere vaste Boba coaches. Wij streven ernaar om een vaste coach voor je in te zetten. In sommige gevallen kan echter wel een wisseling van coach plaatsvinden (bijvoorbeeld bij ziekte of vakantie van jouw coach).

Coaches zijn ofwel in het bezit van een beroepsregistratie (BIG of SKJ), ofwel werkzaam onder supervisie van een geregistreerde collega wanneer dit wordt vereist. Voor meer informatie hierover kun je terecht bij jouw coach waarvan je de contactgegevens terugvindt in je zorgplan.

### Bereikbaarheid

Je coach is je eerste aanspreekpunt. Samen met jouw coach stem je af op welke manier en wanneer jouw coach bereikbaar is. Tijdens kantoortijden kan het ook voorkomen dat je je coach niet direct kunt bereiken, doordat je coach bijvoorbeeld iemand anders aan het coachen is. Je maakt met jouw coach afspraken over welke communicatiemiddelen je in dat geval kan gebruiken. Wanneer jouw coach niet bereikbaar is en er is sprake van crisis, neem dan contact op met jouw huisarts (binnen kantoortijden) of met de huisartsenpost (buiten kantoortijden).

### Blended Care

Boba biedt een mix van coaching, ambulante begeleiding aan, we noemen dit Blended Care. Blended Care is een combinatie van offline en online contactmomenten zoals huis- of schoolbezoek of ambulante bezoeken en coaching op afstand via (video)bellen/mail of via ons E-health programma Karify. Op basis van jouw zorgvraag en situatie, wordt een afweging gemaakt op welke manier Blended Care bij jouw zorgtraject wordt toegepast.

### **Legitimatie en zorgplan**

Voor het aanvragen van een indicatie bij de gemeente heb je een geldige legitimatie nodig. Dat geldt ook voor als je in zorg bent bij Boba. Boba is verplicht om je identiteit te checken voor aanvang van de coaching. De coach checkt je BSN door middel van het laten zien van je geldige legitimatie. Zonder geldige legitimatie kan de coaching niet starten.

Op basis van de zorgvraag die je hebt en de mogelijkheden binnen je financiering (indicatie), wordt samen met jou een zorgplan opgesteld. Hierin worden je doelen en de benodigde middelen beschreven. Het zorgplan heeft een looptijd van maximaal één jaar en wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. We vragen je altijd het zorgplan te ondertekenen. Het zorgplan wordt opgeslagen in jouw digitale cliëntdossier.

### **Transparant werken**

Bij Boba hechten we veel waarde aan transparant werken. Je hebt te allen tijde recht op inzage in je eigen dossier. Boba werkt daarom in het kader van transparante verslaglegging met een digitaal dossier (Caren Zorgt). Wanneer je in zorg komt bij Boba, ontvang je een uitnodiging voor het digitale dossier. Op deze wijze kun je altijd jouw dossier eenvoudig inzien. Voor vragen over je koppeling met het digitale dossier Caren Zorgt, kun je terecht bij onze Zorgadministratie ([za@boba.nl](mailto:za@boba.nl)).

### **Afspraken maken**

Om tot afspraken te komen voor jouw coaching momenten, worden vanuit Boba verschillende keuze opties geboden. De afspraken staan vast. Wanneer een wijziging wenselijk is van een dag en/of tijdstip, dient dit in overleg te gaan met jouw coach. Het aantal uren dat je coaching kunt krijgen, staan vast. Dit om stabiele zorgverlening te garanderen, en de continuïteit van de zorg te waarborgen. De uren die wij kunnen inzetten voor je coaching, hangt ook samen met je financiering (indicatie). Wanneer een wijziging wenselijk is van het aantal in te zetten uren, dient dit in overleg te gaan met de coach. Er zal ook worden gekeken of dit binnen je indicatie past, en of een wijziging hierin mogelijk wenselijk is. Wij zijn hierin mede-afhankelijk van financiers zoals de gemeente.

### **Afspraken nakomen**

Het nakomen van de in het zorgplan vastgelegde afspraken is een voorwaarde om jou de beste ondersteuning te kunnen geven. Wanneer een gemaakte afspraak niet door kan gaan omdat je ziek of verhinderd bent, dan deel je dit zo snel mogelijk met jouw coach. Het annuleren van een afspraak kan tot uiterlijk 24 uur van tevoren. Vaak heb je 1 á 2 keer per week contact met jouw coach. Als dit voor een periode langer dan 3 weken geen doorgang kan vinden, bijvoorbeeld door meerdere annulleringen of het niet tot een afspraak kunnen komen, kan Boba ervoor kiezen de zorg (al dan niet tijdelijk) stop te zetten. Wanneer een coach ziek is of met verlof gaat, streeft Boba ernaar een vervangende coach voor je in te zetten, zodat de continuïteit van de zorg wordt gewaarborgd.

Wij begrijpen dat niet iedereen het even makkelijk vindt om een coach over de vloer te krijgen in een situatie waarbij bijvoorbeeld onverwachts sprake is van overprikkeling. Wanneer het voorkomt dat een afspraak niet door kan gaan doordat er geen gehoor wordt gegeven vanuit jouw kant, zal jouw coach alternatieve coaching aanbieden. Hoe deze alternatieve coaching eruitziet, wordt van tevoren met jou afgestemd en opgenomen in je zorgplan.

### **Langere periodes van afwezigheid**

Ben je langer dan 3 weken afwezig (bijvoorbeeld voor vakantie) en je wil tijdens deze periode geen coaching, dan kan Boba ervoor kiezen dat er een tijdelijke stop wordt ingezet. Dit houdt in dat de kans bestaat dat je dossier tijdelijk wordt gesloten en er na jouw vakantie opnieuw wordt bekeken welke coach er aan jou gekoppeld wordt. Tijdens de vakantieperiodes kunnen wij ook alternatieve coaching aanbieden door bijvoorbeeld te bellen of videobellen.

### **Gewenst en ongewenst gedrag**

Bij Boba vinden we het heel belangrijk dat wij ons open, eerlijk, integer en professioneel opstellen en respect voor elkaar hebben – ongeacht iemands achtergrond, geaardheid of geloofsovertuiging. Dit verwachten we niet alleen van onze medewerkers, maar ook van jou. Agressief, gewelddadig, seksueel intimiderend of ander grensoverschrijdend gedrag wordt niet toegestaan. Van strafbare feiten doen wij dan ook aangifte bij de politie. Strafbare feiten zijn bijvoorbeeld diefstal, bedreiging, stalking en mishandeling. Strafbare feiten kunnen een reden zijn om het zorgtraject per direct te eindigen.

Ervaar je ongewenst gedrag vanuit één van onze medewerkers? Je kan hiermee terecht bij je betrokken coach, de teamleider in jouw regio, of onze cliëntenraad ([cliëntenraad@boba.nl](mailto:cliëntenraad@boba.nl)).

### **Alcohol- en middelengebruik**

Het handelen in en het gebruiken van alcohol en drugs tijdens de coaching is niet toegestaan. Evenmin is het toegestaan te roken in het bijzijn van een coach. Wanneer blijkt dat je tijdens een afspraak met je coach onder invloed bent, wordt de afspraak stopgezet – tenzij er andere afspraken zijn gemaakt in je zorgplan rondom alcohol- en middelengebruik. In uitzonderlijke situaties is het mogelijk om afspraken te maken in je zorgplan rondom alcohol- of middelengebruik rondom of tijdens de coaching. Je maakt deze afspraken met je coach. Doordat hiermee een uitzondering wordt gemaakt op onze huisregels, zal je coach deze afspraken ook laten goedkeuren door een leidinggevende.

### **Veiligheid**

In uitzonderlijke situaties kan het voorkomen dat een cliënt een gevaar vormt voor zichzelf of de omgeving. Je coach zal op een dergelijk moment externe hulp inschakelen. Afhankelijk van de situatie kan dit de politie, de huisarts of een crisisdienst zijn.

Mensen in een kwetsbare positie hebben meer kans betrokken te zijn bij huiselijk geweld. Onze coaches werken met de Meldcode Huiselijk Geweld en de Verwijsindex. Ons doel is hiermee onze cliënten te helpen huiselijk geweld te voorkomen en zo vroeg mogelijk te stoppen. Coaches zijn alert op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Wanneer zij zich zorgen maken om jouw situatie, zullen zij hun zorg met jou bespreken. Wanneer nodig, wordt hulp van buiten onze organisatie ingeschakeld.

### **Klachtenroute**

Bij Boba willen we onze zorg continu verbeteren. Als je een klacht hebt of ergens ontevreden over bent, horen wij dit graag. Je kunt natuurlijk bij je eigen coach terecht, maar er zijn ook andere personen waar je bij terecht kunt – bij voorkeur in onderstaande volgorde, zodat we zo snel mogelijk tot een oplossing kunnen komen:

1. Je eigen coach
2. De teamleider
3. De regiomanager

Lukt het niet via bovenstaande weg, kun je ook in gesprek gaan met de cliëntenraad ([cliëntenraad@boba.nl](mailto:cliëntenraad@boba.nl)), of een externe organisatie. Via [klacht@boba.nl](mailto:klacht@boba.nl) kun je nagaan welke externe organisatie eventueel het best passend is bij jouw situatie. Voorbeelden van externe organisaties zijn de geschillencommissie GGZ, cliëntondersteuning vanuit je gemeente, de WMO-toezichthouder en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ons streven is uiteraard altijd om samen met jou zo snel mogelijk intern tot een goede oplossing te komen. Voor ons volledige en meest actuele klachtenreglement kun je onze website raadplegen, of deze opvragen via [klacht@boba.nl](mailto:klacht@boba.nl).

### **Zorg stopzetten**

Wil je stoppen met de zorg van Boba, dan bespreek je dit met je eigen coach. Je coach kan je helpen bij het stopzetten. Boba hanteert hierbij een maand opzegtermijn, zodat de zorg goed kan worden afgerond en je dossier kan worden gesloten. Boba kan in sommige gevallen de zorg ook stopzetten. Bij ongewenst gedrag of wanneer afspraken langdurig niet worden nagekomen waardoor de coaching geen doorgang kan vinden, kan

een (al dan niet tijdelijke) stop worden ingezet. Ook wanneer een financiering (zoals een indicatie vanuit de gemeente) wordt stopgezet of niet tijdig wordt verlengd, zal Boba de zorg moeten afronden.

### **Geschenken en relaties**

Een coach zal geen cadeaus of geldbedragen geven of aannemen – kleine bedankjes zoals een kaart, doosje bonbons of bosje bloemen uitgezonderd.

De relatie tussen jou en je coach is professioneel. Het is voor een medewerker van Boba niet toegestaan om contact te hebben met cliënten buiten werktijd. Ook liefdesrelaties en vriendschappen tussen cliënten en medewerkers zijn niet toegestaan.

### **Privacy**

Boba gaat op een zeer zorgvuldige manier om met je gegevens. Deze worden alleen in jouw cliëntdossier opgeslagen in een beveiligde omgeving. Alleen de coaches die bij jouw zorg betrokken zijn, hebben toegang tot jouw dossier. Boba gebruikt veilige middelen om met je te communiceren, zoals beveiligd mailen (Zivver) en (video)bellen via MsTeams. Voor berichten zonder zorginhoudelijke informatie kan ook gebruik worden gemaakt van SMS. Boba maakt geen gebruik van communicatie via Whatsapp. Mocht je toch laagdrempelig met je coach inhoudelijke informatie willen uitwisselen dan kan via de Karify app.

Wij respecteren jouw privacy, maar ook die van onze medewerkers. Het is daarom niet toegestaan audio- of video opnames te maken van interactie tussen jou en een medewerker van Boba, zonder dat dit met de betreffende medewerker van Boba is besproken.

Voor meer informatie over ons privacy beleid, kun je onze website raadplegen. Wordt jouw vraag hiermee niet beantwoord, kun je contact opnemen via [gdpr@boba.nl](mailto:gdpr@boba.nl).

### **Algemene voorwaarden en verdere informatie**

Voor meer informatie over bovenstaande zaken en onze algemene voorwaarden kun je terecht op onze website [www.boba.nl](http://www.boba.nl). Kun je het antwoord op jouw vraag hier niet vinden? Neem dan contact op via het contactformulier op de website, of telefonisch via 088-0335500.