

Gedragsregels

Om een veilige, respectvolle en effectieve behandelomgeving te waarborgen, gelden binnen Innova GGZ de volgende gedragscodes voor zowel alle cliënten als alle medewerkers. Deze wederkerigheid is de kern van de omgang binnen Innova. Wij verzoeken u vriendelijk deze regels in acht te nemen en te respecteren.

1. Respect en Waardigheid

- Behandel iedereen met respect, ongeacht hun achtergrond, geslacht, leeftijd, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid of mentale gezondheid.
- Respecteer de persoonlijke ruimte en eigendommen van anderen.
- Gebruik beleefde taal en vermijd beledigende of discriminerende opmerkingen.

2. Veiligheid en Welzijn

- Gedrag dat anderen fysiek of emotioneel kan schaden, zoals verbaal of fysiek geweld, bedreigingen of intimidatie, wordt niet getolereerd.
- Drugs- en alcoholgebruik is verboden binnen Innova GGZ, tenzij voorgeschreven door een arts en in overleg met de behandelaar.
- Het is verboden gevaarlijke voorwerpen en/of verboden wapens bij u te dragen. Als deze worden ontdekt, kan u de toegang tot Innova GGZ worden ontzegd.

3. Privacy en Vertrouwelijkheid

- Respecteer de privacy van andere cliënten. Deel geen persoonlijke informatie van anderen zonder hun toestemming.
- Persoonlijke informatie die gedeeld wordt tijdens behandelingen of groepsessies blijft vertrouwelijk en mag niet buiten de sessies besproken worden.
- Maak geen foto's of video opnames in de wachtkamer en spreekkamer, zeker niet van de behandelaren of medecliënten.

4. Verantwoordelijkheid en Autonomie

- Neem verantwoordelijkheid voor je eigen gedrag en acties. Volg de behandelplannen en afspraken die in overleg met je behandelaar zijn opgesteld.
- Probeer afmelden/verzetten van afspraken zoveel mogelijk te voorkomen, er gaat anders kostbare behandeltime/capaciteit verloren. We verwijzen hierbij naar ons strikte no-show beleid.
- Cliënten worden aangemoedigd om zelfstandig beslissingen te nemen binnen de grenzen van hun behandelplan, met begeleiding van hun behandelaar.

5. Samenwerking en Communicatie

- Bevorder een cultuur van open en eerlijke communicatie tussen cliënten en medewerkers.
- Werk samen met je behandelaar en andere zorgverleners om de best mogelijke zorg te ontvangen.
- Problemen of klachten dienen op een respectvolle en constructieve manier te worden geuit. Bespreek eventuele zorgen of problemen tijdig.
- Als er problemen zijn in de behandelrelatie, kun je daar als cliënt voor terecht bij je behandelaar. Lukt dit niet, dan kan je via het secretariaat in contact gebracht worden met de cliënt-vertrouwenspersoon of de zorgmanager van de desbetreffende locatie (Den Bosch of Eindhoven). Contactgegevens zijn via het secretariaat op te vragen.

6. Gebruik van Faciliteiten

- Gebruik de faciliteiten van Innova GGZ op een verantwoordelijke en respectvolle manier.
- Houd de ruimtes schoon en netjes en respecteer de gemeenschappelijke regels omtrent het gebruik van deze faciliteiten.

7. Medische en Behandelingsrichtlijnen

- Volg alle medische voorschriften en behandelrichtlijnen zoals voorgeschreven door artsen en behandelaars.
- Wees eerlijk en open over je gezondheidstoestand en eventuele bijwerkingen van medicatie of behandeling.

8. Omgaan met Conflicten

- Conflicten dienen op een respectvolle en constructieve manier te worden opgelost.
- Vermijd escalatie van conflicten door kalm te blijven en hulp te zoeken van een medewerker als dat nodig is.

9. Sancties en Handhaving

- Overtreding van deze gedragsregels kan leiden tot disciplinaire maatregelen, variërend van een waarschuwing tot uitsluiting van bepaalde activiteiten of toegang tot Innova GGZ, afhankelijk van de ernst van de overtreding. Ook kan er worden besloten dat de behandelrelatie beëindigd wordt.
- Ernstige overtredingen, zoals fysiek geweld of ernstige bedreigingen, kunnen leiden tot onmiddellijke verwijdering uit de organisatie en melding aan de autoriteiten.

10. Zorg voor Persoonlijke Bezittingen

- Cliënten zijn zelf verantwoordelijk voor hun persoonlijke bezittingen. Innova GGZ is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen.
- Beperk het meenemen van waardevolle spullen naar Innova GGZ.

12. Financiële afspraken

- Betaal uw facturen op tijd. Voor vragen of problemen met betalingen, neem contact op met de financiële administratie.
- Geef tijdig door als er wijzigingen zijn in uw contactgegevens of verzekeringsinformatie.

13. Feedback en Klachten

- Cliënten hebben het recht om feedback te geven of een klacht in te dienen als ze ontevreden zijn over de zorg die ze ontvangen. Dit dient te gebeuren via de daarvoor bestemde kanalen binnen Innova GGZ.
- Klachten worden serieus genomen en behandeld volgens de klachtenprocedure van Innova GGZ.

14. Continuïteit van Zorg

- Innova GGZ zet zich in om continuïteit van zorg te waarborgen. Cliënten worden aangemoedigd om hun afspraken en behandelingen volgens plan te volgen en veranderingen in hun situatie tijdig te melden aan hun behandelaar.