MedWay Home B.V.
Voor cliënten - website-sectie

Toelichting
Dit document bevat een complete eerste opzet voor de sectie 'Voor cliënten' op de website van MedWay Home. De sectie is zo ingericht dat MedWay Home in één keer voldoet aan de informatieplichten uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, met name artikel 10), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Twee soorten informatie
De pagina's zijn bewust verdeeld in twee groepen, geïnspireerd op de goede voorbeelden uit de sector (Mediq, Vivisol, Berman Clinics, DC Klinieken, Bravis Ziekenhuis):

- **Zachte informatie**
  Voor cliënten die zojuist door hun arts naar MedWay Home zijn doorverwezen en zekerheid en houvast zoeken. Deze pagina's zijn warm, geruststellend en uitleggend van toon. Ze beantwoorden vragen als: wat gaat er gebeuren, wie komt er bij mij thuis, hoe bereid ik me voor.
- **Harde informatie**
  Voor cliënten die op zoek zijn naar keuze-informatie, voor naasten die zaken willen verifiëren, en voor toezichthouders, opdrachtgevers en journalisten die snel willen kunnen nagaan hoe het zit. Deze pagina's zijn zakelijk en feitelijk: kwaliteit, kosten, rechten, klachten, privacy, ervaringen, contact.

Taalniveau
De teksten zijn geschreven op B1-niveau: korte zinnen, veelvoorkomende woorden, geen vakjargon zonder uitleg. Wettelijke begrippen worden waar nodig wel benoemd, maar altijd in een aparte regel of in cursief uitgelegd, zodat de hoofdtekst leesbaar blijft voor iedereen.

Wat er nog in moet worden gevuld
Op een paar plaatsen staan vierkante haken met een [tekst]. Dit zijn de plekken waar concrete contactgegevens, scores of links worden ingevuld zodra die definitief zijn: telefoonnummer servicedesk, e-mailadres, gegevens van de klachtenfunctionaris en geschilleninstantie, link naar de jaarverantwoording (DigiMV), cliëntervaringscores en de contactgegevens van de Functionaris Gegevensbescherming.

Extra tip
Naast de teksten op deze pagina's adviseer ik om in de footer van de website permanent te tonen: het volledige adres van MedWay Home, het KvK-nummer, een link naar de privacyverklaring, een link naar de klachtenroute, een link naar de geschilleninstantie en een link naar de jaarverantwoording. Dit is gangbare praktijk in de zorg en helpt bezoekers en toezichthouders de basisinformatie altijd direct te vinden.

Sitemap van de sectie 'Voor cliënten'
De sectie bestaat uit twaalf pagina's, in onderstaande volgorde. De zachte pagina's staan bovenaan, omdat een doorverwezen cliënt daar het eerst behoefte aan heeft. De harde pagina's volgen daaronder en zijn ook bereikbaar via de footer en het hoofdmenu.

Pagina	Type	Doel
Welkom bij MedWay Home	Zacht	Eerste indruk; rustig uitleggen wie wij zijn en waarom u met ons te maken krijgt.
Wat kunt u verwachten	Zacht	Stap voor stap wat er gebeurt na de doorverwijzing door uw arts.
De zorg bij u thuis	Zacht	Hoe een zorgmoment eruitziet; wat wij meebrengen, wat u kunt voorbereiden.
Onze zorgverleners	Zacht	Wie er bij u thuis komt; opleiding, herkenbaarheid, vaste contactpersonen.
Veelgestelde vragen	Zacht	Antwoorden op de meest voorkomende vragen van cliënten en familie.
Kwaliteit en veiligheid	Hard	Hoe wij onze kwaliteit borgen; toezicht, certificering, samenwerking met de IGJ.
Kosten en vergoeding	Hard	Heldere uitleg dat de zorg loopt via uw ziekenhuis of zorginstelling; geen kosten naar u.
Uw rechten	Hard	Wkkgz-, Wgbo- en AVG-rechten in begrijpelijke taal.
Een vraag, zorg of klacht	Hard	Volledige klachtenroute, klachtenfunctionaris en geschilleninstantie.
Privacy en uw gegevens	Hard	Privacyverklaring; welke gegevens, waarom, hoe lang, met wie gedeeld.
Cliëntervaringen	Hard	Geaggregeerde uitkomsten van cliëntmetingen en hoe wij verbeteren.
Contact	Hard	Bereikbaarheid; telefoonnummer, mail, postadres, openingstijden servicedesk.

Welkom bij MedWay Home

Welkom bij MedWay Home	Zachte informatie	/voor-clienten/welkom

Paginakop
Welkom bij MedWay Home

Inleiding
Uw arts of behandelaar heeft afgesproken dat een deel van uw zorg of behandeling thuis plaatsvindt. Wij voeren die zorg voor u uit. U leest op deze pagina kort wie wij zijn, wat u van ons mag verwachten en hoe u ons bereikt.

Wie zijn wij
MedWay Home is een zelfstandige zorgaanbieder. Wij verlenen verpleegkundige zorg en medisch-technische handelingen bij u thuis. Wij doen dat in opdracht van uw ziekenhuis, behandelcentrum of thuiszorgorganisatie. Uw arts blijft uw behandelaar; wij voeren de zorg uit die uw arts heeft afgesproken.

Wat doen wij voor u
Onze verpleegkundigen komen bij u thuis voor zorg die normaal in het ziekenhuis zou worden gegeven. Denk bijvoorbeeld aan medicatie via een infuus, een injectie of andere verpleegkundige handelingen. Zo hoeft u niet steeds naar het ziekenhuis te reizen.

Wat blijft hetzelfde
Uw arts in het ziekenhuis blijft verantwoordelijk voor uw behandeling. Wij overleggen met uw arts als er iets opvalt of als er een vraag is. Zo blijft uw zorg goed op elkaar afgestemd.

Snel naar
- Wat kunt u verwachten?
- De zorg bij u thuis
- Een vraag, zorg of klacht
- Contact

Wat kunt u verwachten

Wat kunt u verwachten	Zachte informatie	**/voor-clienten/wat-kunt-u-verwachten**

Paginakop
Wat kunt u van ons verwachten

Stap 1 - Uw arts geeft de opdracht door
Uw arts of het ziekenhuis stuurt ons de informatie die wij nodig hebben om u veilig te kunnen helpen. Daar staat in welke zorg u krijgt, hoe vaak en wat er bij u thuis moet gebeuren.

Stap 2 - Wij nemen contact met u op
Wij bellen of mailen u om een afspraak te maken. Wij vragen u ook of er bijzonderheden zijn in uw situatie, bijvoorbeeld huisdieren, trappen of een vaste tijd die voor u prettig is.

Stap 3 - De eerste zorgafspraak bij u thuis
Onze verpleegkundige komt op de afgesproken tijd bij u thuis. Wij leggen rustig uit wat wij doen. U mag altijd vragen stellen. Als iets onduidelijk is, gaat de zorg niet door totdat het duidelijk is. Dat is een afspraak die wij met onszelf hebben gemaakt om uw veiligheid voorop te zetten.

Stap 4 - Vervolgafspraken
Vervolgafspraken plannen wij in overleg met u. U krijgt van ons een vaste contactpersoon en een telefoonnummer waar u ons kunt bereiken als er iets is.

Wat doen wij niet
Wij veranderen niet zelf uw medicatie of behandeling. Dat doet uw arts. Als iets ons opvalt, geven wij dat aan uw arts door. U hoort dat ook van ons.

Wat als er iets niet goed gaat
Als wij twijfelen of de zorg op dat moment veilig kan worden gegeven, dan voeren wij die niet uit. Wij overleggen dan eerst met uw arts. Dat is voor uw veiligheid. U leest hierover meer op de pagina 'De zorg bij u thuis'.

De zorg bij u thuis

De zorg bij u thuis	Zachte informatie	/voor-clienten/zorg-bij-u-thuis

Paginakop
Zo werken wij bij u thuis

Voor de afspraak
Onze verpleegkundige bereidt zich voor met de informatie die uw arts heeft gestuurd. Daar staat in welke medicatie of handeling nodig is, en waar wij op moeten letten.

Bij u thuis
De verpleegkundige stelt zich voor en laat zien wie zij of hij is. Wij hebben altijd een legitimatie bij ons. Wij vragen u kort hoe het met u gaat en of er iets is veranderd sinds de vorige keer.
Daarna voeren wij de zorg uit die met u en uw arts is afgesproken. Wij werken volgens vaste werkinstructies en houden ons aan de regels voor veilige zorg.

Tijdens de zorg
Wij letten op hoe u reageert. Als u zich niet lekker voelt of als er iets bijzonders gebeurt, schrijven wij dat op en bespreken wij dat met u en met uw arts.

Na de zorg
Wij ruimen alles op en nemen gebruikte materialen mee. U krijgt te horen wanneer de volgende afspraak is. Als er iets bijzonders is opgevallen, koppelen wij dat zo snel mogelijk terug aan uw arts.

Wat u kunt doen om ons te helpen
- Zorg dat de ruimte waar wij werken voldoende licht heeft.
- Houd huisdieren tijdens de zorg in een andere ruimte.
- Leg medicatie en uw eventuele toedienlijst klaar.
- Vertel ons als u zich anders voelt dan anders.

Als wij iets niet veilig vinden
Soms zien wij dat de informatie die wij hebben niet compleet of niet duidelijk is, of dat de situatie thuis op dat moment niet veilig is. Dan voeren wij de zorg niet uit. Wij leggen u dat uit en wij bellen direct met uw arts. Zodra er duidelijkheid is, gaan wij verder. Dit is voor uw veiligheid en het is ook een wettelijke richtlijn voor verpleegkundigen.

Onze zorgverleners

Onze zorgverleners	Zachte informatie	/voor-clienten/onze-zorgverleners

Paginakop
Onze verpleegkundigen bij u thuis

Wie komt er bij u thuis
Bij u thuis komt een verpleegkundige die is opgeleid voor de zorg die u krijgt. Onze verpleegkundigen zijn BIG-geregistreerd. Dat betekent dat zij voldoen aan de wettelijke eisen voor verpleegkundigen in Nederland.

Vaste contactpersoon
Wij proberen u zoveel mogelijk dezelfde verpleegkundige te geven, omdat dat fijn werkt voor u en voor ons. Als dat een keer niet kan, dan zorgen wij dat de nieuwe verpleegkundige alles weet wat nodig is.

Hoe herkent u onze verpleegkundige
Onze verpleegkundigen dragen herkenbare kleding en hebben een legitimatie van MedWay Home bij zich. U mag hier altijd om vragen voordat u iemand binnenlaat.

Scholing en kwaliteit
Onze verpleegkundigen volgen regelmatig scholing. Voor elke specifieke behandeling moet een verpleegkundige aantoonbaar bekwaam zijn. Dat houden wij voor u en voor onszelf bij in ons systeem. Een verpleegkundige die voor een handeling niet bekwaam is, voert die handeling niet uit.

Veelgestelde vragen

Veelgestelde vragen	Zachte informatie	/voor-clienten/veelgestelde-vragen

Paginakop
Veelgestelde vragen

Hoe ben ik bij MedWay Home terechtgekomen?
Uw arts of het ziekenhuis heeft afgesproken dat een deel van uw zorg thuis kan plaatsvinden. Het ziekenhuis heeft ons gevraagd die zorg uit te voeren.

Wie is mijn behandelaar?
Uw arts in het ziekenhuis of behandelcentrum blijft uw behandelaar. Wij voeren de zorg uit die uw arts heeft afgesproken.

Wat kost dit mij?
Niets. De zorg loopt via uw ziekenhuis of de instelling die u doorverwees. U krijgt van ons geen rekening. Lees meer op 'Kosten en vergoeding'.

Wat als ik mij niet goed voel?
Bel uw arts of de polikliniek waar u onder behandeling bent. Bij spoed belt u 112. Voor vragen over het zorgmoment kunt u onze servicedesk bellen.

Wat als ik een afspraak wil verzetten?
Bel onze servicedesk. Hoe eerder u het weet, hoe makkelijker wij een nieuwe afspraak kunnen maken.

Wie kan er bij mijn zorgafspraak zijn?
U bepaalt zelf wie er bij de afspraak aanwezig is. Een familielid of mantelzorger is welkom.

Wat doen jullie met mijn gegevens?
Wij gebruiken alleen de gegevens die wij nodig hebben om u goed en veilig te helpen. Wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U leest meer op de pagina 'Privacy en uw gegevens'.

Ik heb een klacht. Wat nu?
Wij vinden het belangrijk dat u uw verhaal kwijt kunt. U leest op de pagina 'Een vraag, zorg of klacht' precies wat u kunt doen.

Kwaliteit en veiligheid

Kwaliteit en veiligheid	Harde informatie	/voor-clienten/kwaliteit

Paginakop
Kwaliteit en veiligheid van zorg

Hoe wij onze kwaliteit borgen
MedWay Home werkt volgens een vastgesteld kwaliteitssysteem. Wij voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet toetreding zorgaanbieders (WTZA). Wij staan onder toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Wat dit voor u betekent
- Onze verpleegkundigen zijn BIG-geregistreerd en aantoonbaar bekwaam voor de handelingen die zij uitvoeren.
- Wij werken volgens vaste werkinstructies, gebaseerd op landelijke richtlijnen.
- Wij houden ons aan de Veilige principes in de medicatieketen.
- Wij leren actief van incidenten en signalen om de zorg te verbeteren.

Onze samenwerking met opdrachtgevers
Wij maken duidelijke afspraken met het ziekenhuis of de instelling die u naar ons heeft doorverwezen. Zo weten wij wat er met u is afgesproken en kunnen wij signalen direct met uw arts delen.

Onze RvC en bestuur
MedWay Home heeft een bestuur dat eindverantwoordelijk is voor kwaliteit en veiligheid. Een onafhankelijke Raad van Commissarissen houdt hier toezicht op. Eén van de commissarissen heeft aantoonbare medische deskundigheid.

Jaarverantwoording
Wij leggen jaarlijks publiek verantwoording af via DigiMV. U kunt onze jaarverantwoording vinden via [link DigiMV].

Kosten en vergoeding

Kosten en vergoeding	Harde informatie	/voor-clienten/kosten

Paginakop
Wat kost deze zorg u?

Kort en duidelijk
U krijgt van ons geen rekening. De zorg die wij bij u thuis uitvoeren, valt onder de behandeling van uw ziekenhuis, behandelcentrum of thuiszorgorganisatie. Zij regelen de financiering.

Hoe werkt dat precies
Als uw arts heeft besloten dat een deel van uw behandeling thuis kan, valt dat in de meeste gevallen onder de zogenoemde DBC (een afspraak tussen ziekenhuis en zorgverzekeraar) van uw ziekenhuis. Wij sturen onze factuur naar het ziekenhuis of de doorverwijzer. U hoeft hier niets voor te doen.

Eigen risico
Of u eigen risico betaalt, hangt af van de behandeling die uw arts u geeft en niet van het feit dat een deel van die behandeling bij u thuis plaatsvindt. Voor vragen hierover kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar of het ziekenhuis.

Vragen over een rekening
Krijgt u onverhoopt toch een rekening waarvan u denkt dat die met onze zorg te maken heeft? Neem dan eerst contact op met ons. Wij zoeken het voor u uit.

Uw rechten

Uw rechten	Harde informatie	/voor-clienten/uw-rechten

Paginakop
Uw rechten als cliënt

Recht op duidelijke informatie
U heeft recht op duidelijke uitleg over de zorg die u krijgt. Wij vertellen u wat wij doen en waarom. Stel ons gerust vragen; daar zijn wij voor.

Recht op uw eigen keuze
U beslist zelf of u zorg accepteert. U mag een behandeling weigeren. Wij respecteren uw keuze en bespreken samen met u wat dat betekent.

Recht op inzage in uw gegevens
U mag inzien welke gegevens wij van u hebben. U kunt vragen om correctie of, in bepaalde gevallen, om verwijdering. Lees meer op 'Privacy en uw gegevens'.

Recht op een tweede mening
U mag altijd een tweede mening vragen aan een andere zorgverlener. Wij werken daar aan mee.

Recht op privacy
Wat u met onze verpleegkundige bespreekt, blijft tussen u en ons (en uw arts). Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om.

Recht om een klacht in te dienen
Bent u niet tevreden? Dan helpen wij u graag. U vindt de route op 'Een vraag, zorg of klacht'.

Wettelijk kader
Deze rechten zijn vastgelegd in onder andere de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij leggen deze rechten op deze pagina uit in begrijpelijke taal.

Een vraag, zorg of klacht

Een vraag, zorg of klacht	Harde informatie	/voor-clienten/klacht-of-zorg

Paginakop
Een vraag, zorg of klacht? Wij helpen u graag.

Wij willen het graag eerst zelf oplossen
Bent u ergens niet tevreden over? Vertel het ons. Een telefoontje of mailtje is vaak genoeg om iets recht te zetten. U mag het zeggen tegen onze verpleegkundige of bellen met onze servicedesk.

Servicedesk MedWay Home
Telefoon: 085-0657229
E-mail: info@medwayhome.nl
Bereikbaar: ma t/m vr 8:00-18:00

Liever met iemand onafhankelijks praten?
U kunt altijd contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die werkt niet voor MedWay Home en is er voor u. De klachtenfunctionaris luistert, helpt u uw verhaal duidelijk te maken en zoekt met u naar een oplossing. Dit is voor u gratis.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris
Geleverd door: Quasir
Telefoon: 085 487 4012
E-mail: [e-mailadres klachtenfunctionaris]

Komen wij er samen niet uit?
Lukt het ook met hulp van de klachtenfunctionaris niet om uw klacht naar tevredenheid op te lossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze instantie is door de minister erkend en doet een bindende uitspraak.

Erkende geschilleninstantie
Geleverd door: Quasir
Telefoon: 085 487 4012

Privacy en uw gegevens

Privacy en uw gegevens	Harde informatie	/voor-clienten/privacy

Paginakop
Hoe wij omgaan met uw gegevens

Welke gegevens hebben wij van u
Om u veilig en goed te kunnen helpen, gebruiken wij uw naam en adres, geboortedatum, contactgegevens en de medische informatie die uw arts ons stuurt. Dat zijn onder andere uw voorgeschiedenis en uw medicatieoverzicht voor zover dat nodig is voor de zorg die wij u geven.

Waarom hebben wij die gegevens nodig
Onze verpleegkundige moet weten welke medicatie u gebruikt en welke ziekten of allergieën bekend zijn. Zonder die informatie kan de verpleegkundige niet beoordelen of de zorg op dat moment veilig is. Dat is voor uw veiligheid en het is een wettelijke verplichting voor zorgverleners.

Met wie delen wij uw gegevens
- Met uw arts in het ziekenhuis of behandelcentrum, om de zorg goed op elkaar af te stemmen.
- Met onze verpleegkundige die u bezoekt.
- Soms met onze leveranciers van software, onder strenge afspraken (een verwerkersovereenkomst).

Wij delen uw gegevens niet met anderen, behalve als wij dat wettelijk moeten.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens
Wij bewaren uw dossier zo lang als wettelijk verplicht is. Voor medische dossiers is dat in de regel 20 jaar na de laatste behandeling, tenzij de wet iets anders voorschrijft.

Uw rechten
U mag uw gegevens inzien, vragen om correctie en in bepaalde gevallen om verwijdering. U kunt zo'n verzoek bij ons indienen via privacy@medwayhome.nl.

Een datalek of een vraag over privacy
Heeft u het idee dat er iets niet goed is gegaan met uw gegevens? Neem direct contact met ons op via privacy@medwayhome.nl. Wij nemen dit serieus.

Functionaris Gegevensbescherming
Voor specifieke vragen over uw privacy kunt u onze Functionaris Gegevensbescherming bereiken via [contactgegevens FG].
Deze pagina is een samenvatting. De volledige privacyverklaring vindt u via de link onderaan deze pagina.

Cliëntervaringen

Cliëntervaringen	Harde informatie	/voor-clienten/clientervaringen

Paginakop
Wat onze cliënten van ons vinden

Hoe wij ervaringen meten
Wij vragen onze cliënten regelmatig hoe zij de zorg hebben ervaren. Wij gebruiken hiervoor een vragenlijst die ook door andere zorgaanbieders wordt gebruikt, zodat onze uitkomsten te vergelijken zijn.

Wat wij ermee doen
Wij gebruiken uw ervaringen om onze zorg te verbeteren. Zien wij dat veel cliënten iets opvalt, dan bespreken wij dat binnen onze organisatie en passen wij onze werkwijze aan.

Wilt u uw ervaring met ons delen
Wij stellen het op prijs. U kunt uw ervaring mailen naar [info@medwayhome.nl] of de vragenlijst invullen die u na uw zorg ontvangt.

Contact

Contact	Harde informatie	/voor-clienten/contact

Paginakop
Contact met MedWay Home

Servicedesk
Voor vragen over uw afspraak, het verzetten van een afspraak of een vraag over de zorg die u krijgt.
Telefoon: 085-0657229
E-mail: info@medwayhome.nl
Bereikbaar: ma t/m vr 8:00-18:00

Klachten en zorgen
Zie de pagina 'Een vraag, zorg of klacht'.

Privacy
E-mail: privacy@medwayhome.nl

Spoed
Bij medische spoed belt u altijd 112. Voor vragen over uw behandeling kunt u contact opnemen met uw arts of de polikliniek waar u onder behandeling bent.

Postadres en bezoekadres
MedWay Home B.V.
James Wattstraat 77 M
1097 DL Amsterdam
KvK-nummer: 99402513