**Cliëntinformatie Thuiszorg**



**Zorgwacht: persoonlijk, integraal, creatief en professioneel**

 **April 2016**

**Inhoud**

[**1. Stichting Zorgwacht** 4](#_Toc450546799)

[**2. Visie** 4](#_Toc450546800)

[**3. Kosten en indicatie** 4](#_Toc450546801)

[**4. Leveringstermijnen** 4](#_Toc450546802)

[**5. Aanvang zorg** 5](#_Toc450546803)

[**6. Voorwaarden voor zorglevering** 5](#_Toc450546804)

[Bejegening 5](#_Toc450546805)

[Geschenken 5](#_Toc450546806)

[Boodschappen doen 6](#_Toc450546807)

[Hygiëne 6](#_Toc450546808)

[Prikaccidenten 6](#_Toc450546809)

[Cytostatica 6](#_Toc450546810)

[MRSA 6](#_Toc450546811)

[Fysieke belasting 6](#_Toc450546812)

[Roken 7](#_Toc450546813)

[Melding incidenten 7](#_Toc450546814)

[Pauzes 7](#_Toc450546815)

[Feestdagen 7](#_Toc450546816)

[**7. Zorgplan** 7](#_Toc450546817)

[**8. Privacy** 8](#_Toc450546818)

[Vertrouwelijke informatie 8](#_Toc450546819)

[Persoonsgegevens 8](#_Toc450546820)

[Toegang tot uw woning 8](#_Toc450546821)

[Bewaartermijn en archivering 8](#_Toc450546822)

[Dossier 9](#_Toc450546823)

[Omgaan met uw gegevens 9](#_Toc450546824)

[**9. Schade/vermissing persoonlijke eigendommen** 9](#_Toc450546825)

[Schade persoonlijke eigendommen 9](#_Toc450546826)

[Vermissing persoonlijke eigendommen 9](#_Toc450546827)

[**10. Zelfbeschikking** 10](#_Toc450546828)

[Opstellen van een wilsverklaring 10](#_Toc450546829)

[Reanimatie 10](#_Toc450546830)

[Vrijheid beperkende maatregelen 10](#_Toc450546831)

[**11. Valpreventie** 10](#_Toc450546832)

[**12. Medicatiebeleid** 11](#_Toc450546833)

[**13. Meldplicht** 11](#_Toc450546834)

[**14. Samenredzaamheid** 11](#_Toc450546835)

[Mantelzorg 11](#_Toc450546836)

[Vrijwilligers 11](#_Toc450546837)

[Cliëntenraad 11](#_Toc450546838)

[**15. Wat te doen als u een klacht heeft?** 11](#_Toc450546839)

[**16. Beëindiging-opschorting overeenkomst** 12](#_Toc450546840)

[Opzegging van overeenkomst door de cliënt 12](#_Toc450546841)

[Opschorting van de dienstverlening 12](#_Toc450546842)

[**17. Wijzigingen** 13](#_Toc450546843)

[Wijziging of bijstelling van de overeenkomst 13](#_Toc450546844)

[Wijziging van de voorwaarden 13](#_Toc450546845)

[**18. Wijkteam** 13](#_Toc450546846)

[**19. Aanspreekpunt binnen Zorgwacht** 13](#_Toc450546847)

[**20. Telefonisch contact** 14](#_Toc450546848)

[**21. Tot Slot** 14](#_Toc450546849)

# **1. Stichting Zorgwacht**

Stichting Zorgwacht biedt vanaf 2015 wijkverpleging en Hulp bij het huishouden in de stad Utrecht. Vanaf 2016 biedt Zorgwacht ook wijkverpleging in de regio Stichtse Vecht. Wij zijn een kleine zorgaanbieder die zich onderscheidt door haar eigentijdse aanpak.

# **2. Visie**

Zorgwacht gaat uit van de eigen kracht van mensen, denkt in mogelijkheden in plaats van beperkingen. Zorgwacht zet in op preventie, want voorkomen is beter dan genezen en deze werkwijze werkt voor de maatschappij kostenbesparend.

Mocht een cliënt eenmaal professionele thuiszorg nodig hebben, dan ziet Zorgwacht dit als aanvullende zorg op de aanwezige mantelzorg en de zelfzorgmogelijkheden van de cliënt. Belangrijke kernwaarden zijn: persoonlijk, integraal, creatief en professioneel. Al onze medewerkers zijn goed opgeleid, oprecht geïnteresseerd en betrokken bij het welzijn van de cliënt. Zorgwacht biedt zowel laagcomplexe zorg als Hulp bij het Huishouden. De medewerker die de persoonlijke verzorging biedt, is ook degene die de Hulp bij het Huishouden levert. Dit voorkomt dat een cliënt te veel verschillende gezichten ziet en komt de onderlinge (vertrouwens-) relatie ten goede. De medewerker kan terugvallen op een wijkverpleegkundige uit het wijkteam, wanneer noodzakelijk. Zorgwacht vindt het belangrijk om niet alleen reguliere zorg in te zetten, maar ook gebruik te maken van alternatieven, zoals hulpmiddelen en zorgtechnologie. Hierdoor wordt de cliënt maximaal ondersteund in zijn/haar zelfstandigheid/zelfredzaamheid!

# **3. Kosten en indicatie**

Om thuiszorg van Zorgwacht te kunnen ontvangen heeft u een indicatie nodig van onze wijkverpleegkundige. Met deze indicatie worden de kosten voor verpleging en verzorging vergoed vanuit de basisverzekering van uw zorgverzekeraar. Wanneer u zorg wilt bekostigen vanuit een persoonsgebonden budget (PGB) kunt u voor een PGB indicatie ook bij ons terecht.

Verpleging en verzorging worden gefinancierd door de zorgverzekeringswet, de hulp bij het huishouden door de WMO. De WMO kent een inkomensafhankelijke bijdrage. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) stelt de eigen bijdrage vast.

Stichting Zorgwacht biedt hulp bij het huishouden en laag complexe persoonlijke verzorging. De (her)indicatie van uw gemeente of van de wijkverpleegkundige bepaalt welke werkzaamheden onze medewerkers voor u verrichten.

# **4. Leveringstermijnen**

Zorgwacht heeft een inspanningsverplichting om de geïndiceerde zorgomvang te leveren. Ten behoeve van de daadwerkelijke aanvang van de zorg, kent Zorgwacht de volgende leveringstermijnen:

* Verpleging binnen 24 uur
* Verzorging, afhankelijk van de urgentie, binnen 24 uur of binnen 7 dagen
* Zorgwacht levert zorg in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

# **5. Aanvang zorg**

Bij de start van de zorg maken wij een zorgovereenkomst, die door u en door ons wordt ondertekend. In de overeenkomst verwijzen wij naar de leveringsvoorwaarden; deze horen bij de overeenkomst.

Wij bespreken met u de wensen en behoeften wat betreft de zorg. Er worden afspraken gemaakt over welke zorg wanneer en door wie gegeven wordt. Binnen twee weken na aanvang is dit, in overleg met u, vertaald in een zorgplan. Dit zorgplan moet u voor akkoord ondertekenen.

Voor de Hulp bij het Huishouden wordt een Huishoudplan opgesteld, ook dit plan moet u voor akkoord ondertekenen.

Ook bespreken wij met u wat het gewenste tijdstip van zorg of de Hulp bij het Huishouden is. Wij proberen zo veel als mogelijk hieraan te voldoen. Het kan voorkomen dat de zorg bij een andere cliënt uitloopt of dat er andere onvoorziene omstandigheden zijn. Daarom hanteren wij een marge van een half uur voor en na het afgesproken tijdstip van zorg. Dus u wenst om 8.30 uur geholpen te worden, dan is tussen 8.00 uur en 9.00 uur iemand aanwezig voor de te verlenen zorg.

Als u een gepland zorgmoment wilt afzeggen, vragen wij u minimaal 48 uur voor het zorgmoment dit door te geven aan de planner. Bij een niet tijdige afzegging brengen wij de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) zorg en/of Hulp bij het Huishouden, eventueel verhoogd met administratiekosten bij u in rekening.

Bij de zorgverlening staat de kwaliteit van zorg voorop. Dit betekent dat wij niet alleen aandacht besteden aan uw veiligheid en gezondheid, maar ook oog hebben voor de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers. Goede zorg kunnen wij alleen waarborgen door gezonde medewerkers die zich veilig voelen. Daarbij verplicht ook de Arbowet- en regelgeving ons zorg te dragen voor de medewerkers.

# **6. Voorwaarden voor zorglevering**

## Bejegening

De medewerkers van Zorgwacht respecteren en accepteren u, ongeacht leeftijd, huidskleur, geloof, geaardheid en geslacht. Wij gaan ervan uit dat u hetzelfde doet. Daarnaast gaan wij er vanuit dat de persoonlijke veiligheid van de medewerker is gewaarborgd tijdens de zorgverlening. Dat betekent in ieder geval dat er geen sprake is van (seksuele) intimidatie, bedreiging of agressie.

## Geschenken

Medewerkers mogen geen geschenken of giften aannemen van onze cliënten. Wij vinden het natuurlijk wel fijn om te horen dat u onze medewerkers waardeert.

## Boodschappen doen

Indien het doen van boodschappen voor u geïndiceerd is, kunnen onze medewerkers dit voor u doen. Voor het doen van boodschappen dient u de medewerker van Zorgwacht een aannemelijk bedrag mee te geven. De medewerker zal, meteen na het boodschappen doen, het resterende geld teruggeven en de uitgaven verantwoorden door middel van de kassabon.

U mag de medewerker nooit uw bankpas en/of pincode meegeven. Doet u dat toch, dan is dat op uw eigen risico. Zorgwacht en haar medewerkers aanvaarden geen aansprakelijkheid bij verlies of diefstal van geld en/of andere betaalmiddelen.

## Hygiëne

De medewerker mag niet worden geschaad door slechte hygiënische omstandigheden. Mocht dat wel het geval zijn, dan moet u eerst die omstandigheden verbeteren. Pas daarna starten of hervatten wij de zorg.

## Prikaccidenten

Indien u thuis medicatie gebruikt die wordt toegediend met een injectie, draagt u er zorg voor dat prikaccidenten zich niet voordoen door over een goed afsluitbare naaldencontainer te beschikken, de naalden onmiddellijk na gebruik hierin te deponeren en de containers op tijd te legen.

## Cytostatica

Bij enkele ziektebeelden wordt u behandeld met cytostatica. Het is van belang dat u dit doorgeeft aan de wijkverpleegkundige, planner en de medewerker, omdat deze medicijnen schadelijk kunnen zijn voor anderen. De medewerker neemt passende maatregelen, zoals bijvoorbeeld het gebruik van handschoenen en een schort.

## MRSA

MRSA is een ziekenhuisbacterie die ongevoelig is voor antibiotica. indien u besmet bent met deze bacterie is het van belang dat u dit doorgeeft aan de wijkverpleegkundige, planner en de medewerker. De medewerker neemt passende maatregelen, zoals het gebruik van handschoenen en een schort.

## Fysieke belasting

Alle thuiszorgmedewerkers dienen volgens het beleid arbeidsomstandigheden te werken. Dit zijn landelijk vastgestelde regels, om de lichamelijke belasting van thuiszorgmedewerkers zoveel mogelijk te beperken en letsel te voorkomen. Deze regels betreffen zowel de persoonlijke verzorging, verpleging en Hulp bij het Huishouden. Voor de zorgverlening start vindt er een zogenaamde **Arbocheck** plaats. Op basis van deze check kunnen wij u vragen een aanpassing te doen, om de zorgverlening bij u thuis mogelijk te maken. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor uw rekening.

Als u zorg ontvangt, verwachten wij van u dat u:

* Gebruik maakt van hulpmiddelen als de medewerker dat, op basis van de praktijkregels, noodzakelijk acht (bijvoorbeeld een hoog/laag bed, een tillift, een hulpmiddel voor het aantrekken van steunkousen of een huishoudtrap).
* De woonomgeving aanpast als de inzet van een hulpmiddel dat noodzakelijk maakt (bijvoorbeeld voldoende ruimte en harde vloerbedekking om een tillift te verplaatsen). Onze medewerkers kunnen u adviseren waar u zaken kunt aanschaffen.
* Onze medewerkers niet laat werken met gevaarlijke stoffen zoals chloor, ammoniak en zoutzuur.

Als de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat een medewerker niet meer verantwoord de

werkzaamheden kan uitvoeren, bespreken wij dit eerst met u. Wanneer dit niet leidt tot verbetering (ondanks herhaaldelijk verzoek), kunnen wij besluiten bepaalde werkzaamheden niet meer bij u uit te voeren, of zelfs de hulp helemaal stop te zetten. Dit conform de procedure zorg beëindiging-zorgweigering.

## Roken

Medewerkers roken niet bij cliënten en/of tijdens het werk. Wanneer u zelf rookt, verzoeken wij u gedurende de aanwezigheid van de medewerkers niet te roken.

## Melding incidenten

Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten die plaatsvinden te melden aan Zorgwacht.

## Pauzes

indien de medewerker op een dag langere tijd hulp verleent, geldt voor pauze de volgende afspraak: Als de medewerker meer dan 5 uur aaneengesloten bij u werkt, heeft deze rond het middaguur recht op een lunchpauze van minimaal 30 minuten en maximaal 1 uur. Deze tijd geldt niet als werktijd.

## Feestdagen

Op erkende feestdagen wordt niet gewerkt door de medewerker Hulp bij het Huishouden, alleen bij hoge uitzondering. Zorgwacht streeft ernaar deze uren in dezelfde week of in de weken daarna in te halen.

# **7. Zorgplan**

Bij de start van de zorg stellen wij in overleg met u een zorg(leef)plan op. Dit zorg(leef)plan beschrijft waar u hulp bij nodig heeft (de problemen of zorgbehoeften), wat u wilt bereiken (de doelen) en welke hulp u precies krijgt (de acties). Het zorg(leef)plan maakt onderdeel uit van de overeenkomst die u met Zorgwacht aangaat. Het zorg(leef)plan evalueren wij minimaal twee keer per jaar met u. Als de evaluatie of een tussentijdse wijziging het noodzakelijk maakt, stellen wij het zorg(leef)plan bij. Ook dit nieuwe zorg(leef)plan wordt in overleg met u opgesteld, uitgevoerd en vervolgens weer geëvalueerd.

Tijdens de evaluatie bespreken wij in ieder geval de volgende punten met u:

• Hoe de zorg-/dienstverlening in relatie tot de afspraken verloopt.

• Hoe u de zorg-/dienstverlening ervaart.

• Of bijstelling van de afspraken nodig is.

U kunt natuurlijk ook zelf een evaluatiegesprek aanvragen bij de wijkverpleegkundige of planner.

# **8. Privacy**

Zorgwacht beschikt over een privacyreglement. Hierin is vastgelegd hoe wij omgaan met (de bescherming van) uw privacy.

## Vertrouwelijke informatie

Alle medewerkers die tijdens het werk informatie over u krijgen, moeten daar vanzelfsprekend vertrouwelijk mee omgaan. Zij hebben een geheimhoudingsplicht van alle zaken die onze cliënten betreffen.

Indien de verpleegkundige en/of verzorgende handelingen uitvoert, moet uw privacy worden gewaarborgd. Alleen de betrokken medewerkers mogen bij de uitvoering aanwezig zijn, tenzij u instemt met de aanwezigheid van derden (bijvoorbeeld een medewerker in opleiding, stagiaire).

Tegenover anderen, dus ook tegenover eventueel uw partner, familie of kennissen hebben de medewerkers een geheimhoudingsplicht. De contactpersoon die is aangewezen, is het eerste aanspreekpunt voor praktische en huishoudelijke zaken. Alleen aan degene die de cliënt als vertegenwoordiger heeft aangewezen, worden gegevens met betrekking tot de verzorging, verpleging en/of Hulp bij het Huishouden verstrekt. Graag willen wij bij aanvang van de zorg/hulp van u weten of u een contactpersoon of een (wettelijke) vertegenwoordiger heeft en zo ja, wie. Als u niet meer in staat bent uw eigen belangen te behartigen, zijn er verschillende mogelijkheden om dit te ondervangen. Op de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) vindt u meer informatie over dit onderwerp.

## Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens mogen wij niet zomaar registreren, gebruiken en bewaren. Wij houden ons aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Daartoe hebben we de nodige maatregelen genomen. Uw Persoonlijk dossier/zorgdossier bevat persoonlijke en vertrouwelijke informatie. Naast algemene informatie omvat het dossier gegevens over uw contactpersoon of vertegenwoordiger, gezondheidsgegevens, medische gegevens, medicatiegegevens, verzekeringsgegevens etc. Daarom hebben wij heldere afspraken met onze medewerkers over het inzien en gebruik van het dossier. Alleen medewerkers die de gegevens nodig hebben om hun werk te kunnen doen hebben toegang tot deze gegevens.

## Toegang tot uw woning

In principe mag niemand uw woning betreden zonder uw toestemming. Het beleid van Zorgwacht is om geen sleutels van uw woning in beheer te nemen. Soms is het noodzakelijk dat de medewerker middels een sleutel uw woning binnenkomt om zorg/hulp te verlenen. Bijvoorbeeld als u of een huisgenoot, niet zelf de deur kunt openmaken. In dat geval vragen wij u om een “sleutelkluis” aan te schaffen. U hoeft uw sleutel niet aan ons af te geven, maar de sleutel wordt bewaard in een afsluitbaar kastje bij de voordeur of de hoofingang van het complex. De medewerker kan u hierover nader informeren.

## Bewaartermijn en archivering

Cliëntgegevens worden digitaal of op papier bewaard gedurende de wettelijk geldende termijn van vijftien jaar, tenzij er redenen zijn om de gegevens langer te bewaren. Na vijftien jaar vernietigen wij uw gegevens.

## Dossier

Onze medewerkers dragen zorg voor een goede verslaglegging van de dienst- en zorgverlening. Alle informatie schrijven zij op in uw persoonlijk dossier/zorgdossier, dat u thuis bewaart.

Zorgwacht heeft daarnaast op locatie een digitaal dossier van u, waarin de documentatie en informatie is opgenomen. Het persoonlijk dossier/zorgdossier die zich bij u thuis bevindt, blijft eigendom van Zorgwacht. U dient de medewerker van Zorgwacht altijd toegang te geven tot het persoonlijk dossier/zorgdossier bij u thuis. Bij beëindiging van de zorg- en dienstverlening dient u het persoonlijk dossier/zorgdossier te retourneren aan Zorgwacht.

## Omgaan met uw gegevens

U geeft Zorgwacht door ondertekening van de zorgovereenkomst toestemming om relevante veranderingen zo nodig door te geven aan andere hulpverleners, bijvoorbeeld de huisarts. Dit doen wij altijd in overleg met u en uiteraard waarborgt Zorgwacht uw privacy zoveel mogelijk.

# **9. Schade/vermissing persoonlijke eigendommen**

## Schade persoonlijke eigendommen

Ondanks zorgvuldig werken kan het gebeuren dat onze medewerker schade bij u veroorzaakt. Zorgwacht heeft een verzekering tegen gebruiksschade waarbij u een eigen risico heeft van €250,- per schadegeval.

Schade komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien u deze binnen 14 dagen na het ontstaan van de schade aan Zorgwacht kenbaar maakt door middel van inzending van het schadeformulier. Het schadeformulier is op te vragen bij het secretariaat van Zorgwacht. De medewerker vult samen met u het schadeformulier in. Indien u de schade niet tijdig meldt op hierboven aangegeven wijze, vervalt uw recht op schadevergoeding.

De schade moet u fysiek aantoonbaar kunnen maken. U dient het product of voorwerp daarom te bewaren totdat uw claim is behandeld en afgerond. Schade als gevolg van slijtage komt niet voor vergoeding in aanmerking. Bij schade aan gebruiksvoorwerpen wordt een afschrijvingstermijn gehanteerd. Uitgangspunt is hierbij de aanschafwaarde. Schade die is ontstaan door onjuiste of onvoldoende instructies aan onze medewerkers kunnen wij niet vergoeden.

De hoogte van de schadevergoeding die aan u wordt uitgekeerd is altijd beperkt tot het bedrag dat onder de dekking valt van de door Zorgwacht afgesloten bedrijfs-aansprakelijkheids-verzekering.

## Vermissing persoonlijke eigendommen

Stichting Zorgwacht is niet aansprakelijk voor het verlies of zoekraken van persoonlijke eigendommen indien en voor zover deze niet aan Zorgwacht in bewaring zijn gegeven. Bij vermissing van persoonlijke eigendommen adviseren wij u aangifte te doen bij de politie en hier melding van te maken bij de manager Zorg Thuis van Zorgwacht. Om de kans op problemen te beperken, verwacht Zorgwacht dat u de volgende maatregelen neemt:

• U dient thuis te zijn op het moment dat de medewerker van Zorgwacht bij u werkzaamheden verricht.

• Als een medewerker van Zorgwacht bij u in huis werkt, dienen uw waardevolle spullen (zoals bijvoorbeeld sieraden, contante gelden, pinpassen, portefeuilles, enzovoort) veilig te zijn opgeborgen op een plaatst waartoe de medewerker van Zorgwacht feitelijk geen toegang heeft of kan verkrijgen. Deze plaats dient zoveel mogelijk te zijn afgesloten.

• U verstrekt de medewerker van Zorgwacht geen inzage in bankafschriften, waardevolle papieren e.d.

# **10. Zelfbeschikking**

## Opstellen van een wilsverklaring

U kunt als u dat wilt, een wilsverklaring opstellen. In een wilsverklaring legt u vast onder welke omstandigheden u weigert bepaalde medische handelingen te ondergaan. Of onder welke omstandigheden u een bepaalde handeling juist wenst. Een wilsverklaring is er voor de situatie waarin u niet meer zelf kunt beslissen. U kunt zelf een wilsverklaring opstellen. Het is verstandig als u de wilsverklaring bespreekt met uw (huis)arts, naaste familie en zorgverleners. Zij zijn dan op de hoogte van uw wensen.

## Reanimatie

Het beleid van Zorgwacht betreffende reanimatie is als volgt:

* Iedere medewerker heeft de plicht om naar vermogen hulp te verlenen aan cliënten die in nood verkeren. De medewerker belt onmiddellijk 112 voor deskundige voortzetting van de hulpverlening.
* Bij aanwezigheid van een officiële niet reanimeren verklaring, brengt de medewerker deze bij de bevoegden onder de aandacht en handelt naar de vastgelegde wensen en afspraken van de cliënt.

## Vrijheid beperkende maatregelen

Het beleid van Zorgwacht richt zich op het voorkomen van vrijheid beperkende maatregelen. In de thuissituatie mogen wij in principe geen maatregelen die de vrijheid beperken toepassen. Door goed te signaleren en in te spelen op de behoeftes van de cliënt kunnen wij deze maatregelen vaak voorkomen.

# **11. Valpreventie**

Voor oudere mensen heeft een val vaak vervelende gevolgen. Botten breken gemakkelijker en helen minder snel dan bij jongere mensen. Het voorkomen van vallen is dus erg belangrijk. Samen met u kijken we naar het risico op vallen en maken preventieve afspraken om vallen te voorkomen.

# **12. Medicatiebeleid**

Als dat nodig is, kunnen wij u ondersteunen bij het toedienen van medicatie. Dit wordt gedaan door medewerkers die hiertoe bevoegd en bekwaam zijn. Een en ander ligt vast in ons medicatiebeleid.

# **13. Meldplicht**

Zorgwacht heeft de wettelijke verplichting om huiselijk geweld, ouder- en kindermishandeling te melden. Hiervoor hanteert Zorgwacht de meldcode huiselijk geweld.

# **14. Samenredzaamheid**

Zorgwacht staat voor de zelfredzaamheid van de cliënt. Dit betekent dat we niet zomaar zaken overnemen die u zelf nog kunt. Mocht u hulp nodig hebben dan zoeken wij samen naar oplossingen. We spreken van “samenredzaamheid”.

Samenredzaamheid betekent niet dat professionals aan de kant toekijken of pas aan de slag gaan als u het zelf niet meer kunt. Professionele zorg wil dat juist voorkomen en richt zich er op u te helpen met uw eigen regie en draagkracht te versterken. Een goed samenspel tussen professionals, u als cliënt en uw mantelzorgers is daarbij essentieel.

## Mantelzorg

Zorgwacht is zich er goed van bewust dat we alleen de beste zorg kunnen leveren bij een goede samenwerking met uw mantelzorger. Het is erg belangrijk om te weten wat uw mantelzorger voor u wil (blijven) doen. Door samenwerking signaleert de medewerker ook sneller of uw mantelzorger niet overbelast wordt.

## Vrijwilligers

Voor de thuiszorg werken wij niet met vrijwilligers, alleen met professioneel opgeleid personeel. Wel leiden wij mensen op en werken zodoende met stagiaires en leerlingen.

## Cliëntenraad

Is in oprichting.

# **15. Wat te doen als u een klacht heeft?**

Wij adviseren bij een klacht altijd om de situatie eerst persoonlijk tijdens het eerstvolgende bezoek met de medewerker zelf te bespreken. Vindt u dit moeilijk of heeft u het gevoel niet verder te komen met uw probleem of klacht dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van deze medewerker. Als dit gesprek geen oplossing geeft dan kunt u het probleem in het uiterste geval bespreken met de directie.

Als laatste mogelijkheid kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke:

*Klachtencommissie Spot*

*Postbus 12*

*3740 AA Baarn*

De Klachtencommissie onderzoekt uw probleem of klacht. Over de manier waarop dit onderzoek plaatsvindt, ontvangt u binnen 8 werkdagen een reactie van de Klachtencommissie. De beklaagde krijgt vervolgens de gelegenheid om te reageren op uw klacht. Daarna doet de Klachtencommissie een uitspraak of organiseert een hoorzitting. Als u het niet eens bent met de uitspraak van deze Klachtencommissie dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

# **16. Beëindiging-opschorting overeenkomst**

## Opzegging van overeenkomst door de cliënt

U kunt de zorgovereenkomst met Zorgwacht opzeggen. De datum van beëindiging van dezorgovereenkomst bepalen wij in overleg met u. Uw opzegging ontvangen wij schriftelijk, daarna ontvangt u van Zorgwacht een bevestiging van ontvangst. Gedurende de opzegtermijn blijven de verplichtingen op basis van de zorgovereenkomst van kracht.

Opzegging zorgovereenkomst door Zorgwacht
Zorgwacht doet al het mogelijke om de zorg/hulp te verlenen die u nodig heeft. Afhankelijk van uw indicatie zijn er echter grenzen aan deze mogelijkheden. De criteria voor het beëindigen zijn:

* Als de cliënt een nieuwe zorgbehoefte heeft of als de zorgvraag naar aard en omvang zich zodanig ontwikkelt dat die zwaarder is dan de zorg die Zorgwacht bij de cliënt thuis kan leveren. In dat geval wordt de grens van verantwoorde zorg bereikt en begeleiden wij de cliënt naar een geschikte andere vorm van zorg.
* Als de cliënt ondanks meerdere schriftelijke aanmaningen, zijn/haar verplichtingen uit de zorgovereenkomst en de algemene voorwaarden niet nakomt. Bijvoorbeeld als de cliënt de medewerker niet in staat stelt tot het naleven van de Arbo-richtlijnen.
* Als de cliënt voor het aangaan van de zorgovereenkomst onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, terwijl aannemelijk is dat Zorgwacht de overeenkomst niet was aangegaan, als die gegevens bekend zouden zijn.

## Opschorting van de dienstverlening

Zorgwacht kan de dienstverlening aan u tijdelijk opschorten indien er sprake is van een van de navolgende situaties:

• De medewerker van Zorgwacht krijgt geen toegang tot uw woning.

• U voldoet niet aan uw verplichtingen die u heeft op basis van de zorgovereenkomst en de inhoud van deze algemene informatie brochure.

• U houdt zich niet aan hetgeen Zorgwacht van u vraagt in het kader van arbeidsomstandigheden.

Indien Zorgwacht de dienstverlening opschort op grond van de hiervoor genoemde redenen, heeft u geen recht op schadevergoeding. Indien Zorgwacht de dienstverlening opschort, kunnen er twee gevolgen zijn: ofwel Zorgwacht hervat de dienstverlening op het moment dat de reden voor opschorting zich niet meer voordoet, ofwel Zorgwacht beëindigt alsnog de zorgovereenkomst.

De zorgweigeringsprocedure is in het geval van opschorting van toepassing.

# **17. Wijzigingen**

## Wijziging of bijstelling van de overeenkomst

Zorgwacht heeft de bevoegdheid de zorgovereenkomst te wijzigen. Wijziging kan aan de orde zijn indien:

• Overheidsmaatregelen dat noodzakelijk maken.

• Uw (her)indicatie wijzigt.

• De evaluatie met de wijkverpleegkundige/planner aanleiding geeft.

Wij informeren u schriftelijk zo spoedig mogelijk bij wijzigingen.

## Wijziging van de voorwaarden

Zorgwacht is bevoegd om de in deze algemene informatie brochure opgenomen voorwaarden te wijzigen. Zorgwacht informeert u over de wijzigingen, en over het moment dat de wijzigingen ingaan.

Indien Zorgwacht de voorwaarden wijzigt, heeft u het recht de zorgovereenkomst op te zeggen per de ingangsdatum van de wijziging. Als u van deze bevoegdheid gebruik wilt maken, moet u dat schriftelijk doen. U hebt dit recht tot opzegging niet indien Zorgwacht vanwege overheidsmaatregelen genoodzaakt wordt tot het wijzigen van haar voorwaarden.

De Algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle zorgaanspraken tussen cliënt en Zorgwacht voor de levering van zorg- en welzijnsdiensten door Zorgwacht. Van één of meer bepalingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden kan alleen worden afgeweken, als dit in de bevestiging zorgafspraken en/of in uw Persoonlijk Dossier-Zorgdossier uitdrukkelijk is vastgelegd. De Algemene Leveringsvoorwaarde van Actiz staan op de website van Zorgwacht en worden indien u wenst aan u toegestuurd.

# **18. Wijkteam**

Het wijkteam bestaat uitsluitend uit professioneel opgeleide medewerkers en medewerkers in opleiding. Zodra u in zorg komt wordt aan u een vaste medewerker toegewezen die verantwoordelijk is dat de zorg voor u goed wordt geregeld. Dit noemen wij de eerstverantwoordelijke. De wijkverpleegkundige heeft hierin uiteraard ook een rol en bewaakt het totale zorgproces.

# **19. Aanspreekpunt binnen Zorgwacht**

Naast de medewerkers die bij u thuis de werkzaamheden uitvoeren en of u persoonlijk verzorgen, heeft u te maken met de planner hulp bij het huishouden en/of een wijkverpleegkundige. Mocht u een inhoudelijke vraag hebben of een vraag van organisatorische aard dan kunt u contact opnemen met de planner voor de hulp bij het huishouden en de wijkverpleegkundige voor de verzorging/verpleging.

Zorgwacht houdt het aantal medewerkers waar u mee te maken krijgt zo beperkt mogelijk. Helaas is het niet altijd mogelijk u te laten ondersteunen/verzorgen door dezelfde medewerkers. De medewerkers hebben recht op vakantie en verlof of kunnen een keer ziek zijn.

# **20. Telefonisch contact**

Stichting Zorgwacht is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 telefonisch bereikbaar op 030 - 87 94 595. Bij spoedeisende vragen/zaken kunnen cliënten die zorg ontvangen ook buiten kantoortijden telefonisch contact opnemen via 030 - 87 94 595. Cliënten die alleen Hulp bij het Huishouden ontvangen dienen tijdens werkdagen van 8.00 uur tot 17.00 uur contact op te nemen.

# **21. Tot Slot**

U kunt op aanvraag alle reglementen en procedures ontvangen waarnaar in deze informatie wordt verwezen. Uw aanvraag kunt u doen via het secretariaat, telefonisch op 030-87 94 595 of per e-mail info@zorgwacht.nl.