

Deze algemene voorwaarden informeren u over zaken die van belang zijn voor een goede zorgverlening. Zo weet u wat u van Care Zorg&Welzijn kunt verwachten en wat onze medewerkers van u verwachten. De algemene voorwaarden beginnen met voorwaarden die betrekking hebben op alle soorten zorgverlening. Op de laatste bladzijde van deze tekst vindt u een gedeelte met voorwaarden die specifiek betrekking hebben op huishoudelijke zorgverlening. Wanneer u na het lezen van deze voorwaarden nog vragen heeft, kunt u bellen naar één van onze kantoren.

Uitgangspunten voor behandeling, zorg- en dienstverlening

Medewerkers van Care Zorg&Welzijn hebben de professionele en morele plicht hun werkzaamheden te verrichten met de nodige zorgvuldigheid en met respect voor algemeen aanvaarde culturele en maatschappelijke waarden en normen zoals die in het dagelijks verkeer worden gebezigd. Sleutelwoorden om deze houding te kenmerken, zijn: *professioneel, culturele bejegening, vakkundig, clientgericht, respectvol*.

Levensbeschouwing

Het levensbeschouwelijke uitgangspunt van Care Zorg&Welzijn is open pluriformiteit. Cliënten en medewerkers van alle overtuigingen zijn welkom binnen de organisatie. Er wordt gezocht naar een match tussen cliënt en hulpverlener die door beide partijen als passend wordt ervaren, met respect voor ieders *identiteit, cultuur en afkomst*.

Ethiek

Ethische aangelegenheden worden binnen de kaders van de Nederlandse wet- en regelgeving benaderd, vanuit een open houding, gebaseerd op wederzijds respect en met een blik gericht op de toekomst en toekomstige mogelijkheden.

Zorgvisie

Voor thuiszorg Care Zorg&Welzijn staat centraal dat cliënten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven, de keuzevrijheid en de *zelfredzaamheid* behouden. De cliënt kan binnen de kaders van de indicatie en binnen de kader van het gestelde in "Rechten en plichten van cliënt en zorgverlener" zijn/haar voorkeur aangeven voor die vormen van zorg die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken. Voornoemde heeft bijvoorbeeld betrekking op de persoonlijke match met de hulpverleners, tijd, duur en momenten van zorgverlening, prioriteiten in werkzaamheden, persoonlijke gebruiken of gebruiken in de huishouding. Deze afspraken worden opgenomen in het zorgplan.

Zorgdossier en zorgplan

Voor al onze zorgverlening stellen we aan de hand van een indicatie van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) de inhoud van de zorgverlening vast en leggen dit vast in het zorgplan. Uw wensen worden zoveel mogelijk in de zorgverlening betrokken. Het zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier dat bij u thuis komt te liggen. Naast het vastleggen van afspraken is het zorgdossier een communicatiemiddel tussen de verschillende zorgverleners, u en mantelzorgers. Care Zorg&Welzijn verwacht dat u meewerkt aan het hanteren van een zorgdossier. Een nadere uiteenzetting van rechten en plichten van cliënt en zorgverlener ligt vast in het zorgdossier in een gelijknamig document.

Indicatie

Het aantal uren zorg dat is geïndiceerd, is een gemiddelde. Wij kunnen en mogen hiervan afwijken, binnen de door het CIZ/WMO gestelde grenzen. Als er een aanzienlijke en/of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte komt, kan er door u of door Care Zorg&Welzijn een vervolgingindicatie worden aangevraagd bij het CIZ/WMO. Wanneer de vervolgingindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, leggen wij de wijziging schriftelijk vast. Wanneer de indicatie verval, wordt de zorg beëindigd.

Criteria voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling

Is bedoeld voor cliënten die met adequate ondersteuning in de vorm van thuiszorg in staat zijn in hun vertrouwde omgeving thuis zelfstandig te leven. Door diverse omstandigheden kan dit veranderen. Het kan nodig zijn dat de cliënt tijdelijk of permanent overgeplaatst wordt naar of opgenomen wordt in een andere zorginstelling.

Care Zorg&Welzijn zal in dergelijke situaties adviseren over en meewerken aan opname of overplaatsing naar een zorginstelling. Redenen voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling kunnen zijn:

- Cliënt kan thuis niet (meer) zelfstandig functioneren
- Het is voor cliëntveiligheid niet langer verantwoord (alleen) thuis te zijn
- Doelstellingen kunnen niet gehaald worden met eerstelijnszorg
- Adequate mantelzorg is niet beschikbaar
- Cliënt wil/kan naar een instelling voor klinische revalidatie
- Er is sprake van complexe problematiek die multidisciplinaire aanpak behoeft
- Handicap is niet meer revalideerbaar of er is behoefte aan terminale zorg
- Er is behoefte aan tijdelijke intensieve zorg

Kosten

Care Zorg&Welzijn registreert de zorguren die u ontvangt door middel van elektronische registratie (planner) of met behulp van werkurenlijsten. Op basis van deze registraties worden uw zorguren gedeclareerd. Voor zorgverlening in natura waaraan een indicatie van het WMO ten grondslag ligt, betaalt u in sommige situaties een Eigen Bijdrage die geïnd wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze rekening ontvangt u één keer per vier weken. Over de hoogte van deze eigen bijdrage kunt u meer informatie krijgen bij het CAK in Den Haag, kosteloos te bereiken onder telefoonnummer 0800 – 1925. Indien u zorg via een Persoonsgebonden Budget inkoopt, wordt het budget dat bedoeld is voor het inkopen van zorg overgemaakt door SVB aan Care Zorg&Welzijn. Ook in die situatie is een indicatie van het CIZ uitgangspunt en betaalt u uiteindelijk niet meer dan uw Eigen Bijdrage. U kunt ook zonder indicatie zorgverlening krijgen. In deze situatie geldt uiteraard dat u zelf de rekening krijgt gebaseerd op de hiervoor geldende tarieven.

Betreden woning en aanwezigheid cliënt

Wanneer onze medewerkers zorg bij u thuis komen verlenen, moet u er voor zorgen dat zij de woning kunnen binnengaan. Wanneer u niet zelf de deur kunt openen om onze medewerkers binnen te laten, is het de bedoeling dat u in eerste instantie zelf een oplossing zoekt voor dit probleem. In uiterste noodzaak is het mogelijk een sleutel(s) af te geven in overleg met de leiding van Care Zorg&Welzijn. Eén en ander wordt vastgelegd op een formulier. Onze medewerkers mogen alleen hun werkzaamheden uitvoeren bij u thuis *als u zelf aanwezig bent*. Alleen onder zeer bijzondere omstandigheden kan van deze regels afgeweken worden. Dit moet altijd vooraf besproken zijn met en goedgekeurd zijn door Care Zorg&Welzijn.

Privacy bescherming

Ter bescherming van uw privacy hanteert Care Zorg&Welzijn een privacyreglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en regelt ondermeer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonsgegevens om te gaan. Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers. Het privacyreglement ligt ter inzage bij Care Zorg&Welzijn.

Schade

Bij schade veroorzaakt door een medewerker van Care Zorg&Welzijn kunt u een beroep doen op de WA-verzekering van de medewerker.

Voorzorgsmaatregelen

Bij aanvang van de zorgverlening verlangen wij van u dat u onze medewerkers op de hoogte stelt van al uw eisen/wensen ten aanzien van het gebruik van uw privé eigendommen voor zover dit in de uitoefening van hun functie van belang is. Wij verwachten van u dat u geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats in huis bewaard. Het is te allen tijde verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of voor welke andere reden dan ook. Gebeurt dit toch, dan zijn eventuele gevolgen hiervan voor uw eigen risico.

Gebruik van auto

In verband met mogelijke verkeersongevallen en de daaraan verbonden gevolgen, mag de medewerker geen werkzaamheden verrichten voor de cliënt waarbij gebruik van eigen auto of die van derden nodig is. Care Zorg&Welzijn sluit elke aansprakelijkheid in deze uit. Op verzoek van de cliënt kan bij hoge uitzondering hiervan afgeweken worden. Hiervoor is toestemming van de leiding van Care Zorg&Welzijn noodzakelijk. U bent dan als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die niet door de verzekering van onze medewerkster wordt gedekt en u dient onze medewerker een onkostenvergoeding te betalen volgens de richtlijnen van Care Zorg&Welzijn.

Zorgevaluatie en klachten

Care Zorg&Welzijn heeft het liefst tevreden cliënten en is pas tevreden als u dat bent. Standaard zult u eens per jaar gevraagd worden een schriftelijke evaluatie van de zorgverlening te geven. Mocht de dienstverlening echter niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag eerder van u. U kunt ons altijd bellen en een klacht kenbaar maken. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Mocht u zich eventueel laten bijstaan door een jurist, dan zijn deze kosten uiteraard wel voor uw rekening.

Interne- en externe klachtenprocedure

Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit in eerste instantie bespreken met degene die u bij de zorg, hulp of dienst verleent, of met zijn/haar leidinggevende. In veel gevallen leidt zo'n gesprek tot de oplossing van het probleem. Indien u als indiener niet tevreden bent over de klachtenafhandeling, kunt contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie van Vereniging SPOT- Klachtenfunctionaris, e- mail: Klacht@verenigingspot.nl Telefoonnummer: 035-5427517

Gedragsnormen

Care Zorg&Welzijn tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidkleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. Care Zorg&Welzijn hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten ten aanzien van bejegening beschreven staat. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze code te houden. U kunt deze code opvragen. Als door onze medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen (bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen), kunt u een klacht indienen, overeenkomstig de hierboven genoemde klachtenregeling. Als de cliënt in strijd met algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met u opzeggen.

Beloning en cadeaus

Onze medewerkers ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus in welke vorm dan ook geeft.

Acceptatie van de dienstverlening

Onze medewerkers zullen voor iedere gewerkte dienst ter parafering een werkurenlijst aanbieden. D.m.v. uw paraaf geeft u aan dat de gewerkte dienst naar behoren is uitgevoerd. De gearafeerde diensten van de werkurenlijsten worden gedeclareerd.

Verhindering of afwezigheid van langere duur van cliëntzijde

Afgezegde zorguren worden in rekening gebracht. Vakanties of langere afwezigheid van uw kant dient u minimaal 8 weken voordat dit plaats zal vinden, door te geven aan Care Zorg&Welzijn. Indien de vakantie of afwezigheid niet tijdig wordt doorgegeven dan is thuiszorg Care Zorg&Welzijn genoodzaakt de ingeplande zorg te declareren.

Door cliënt gevraagde beëindiging of vermindering

Beëindiging vóór het einde van de indicatie of vermindering van de in de zorgovereenkomst overeengekomen hoeveelheid zorg dient minimaal 8 weken voordat beëindiging of vermindering gewenst is, dient dit schriftelijk doorgegeven te worden aan Care Zorg&Welzijn. Wanneer beëindiging of vermindering van de zorg binnen de 8 weken vóór kennisgeving aan Care Zorg&Welzijn ingaat.

Beëindiging van rechtswege, door overmacht of na beoordeling van Care Zorg&Welzijn

- De zorgverlening zal beëindigd worden door Care Zorg&Welzijn indien:
- U door verhuizing het werkgebied van Care Zorg&Welzijn verlaat
- Bij overlijden van de cliënt
- U uw thuiszorgrekeningen niet betaald (in geval van PGB of particuliere cliënt)
- U wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening (einde indicatie of opname in zorginstelling)
- Zorgverlening in redelijkheid niet verlangd kan worden (bv. cliënt is niet thuis of verleent geen medewerking)
- Onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen of bij onverantwoorde werkomstandigheden (weigering Arbo-voorschriften)
- Onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken of gevaar lopen bijvoorbeeld bij ontoelaatbaar gedrag van de zijde van de cliënt in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen.

Wijziging van geplande zorgverlening door omstandigheden buiten de macht van Care Zorg&Welzijn

Care Zorg&Welzijn heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg. Als Care Zorg&Welzijn geplande zorg niet kan verlenen, door ziekte van medewerkers of door calamiteiten, dan wordt dit u zo spoedig mogelijk medegedeeld en zal de zorg in overleg met u ingehaald worden op een ander tijdstip of uitgevoerd worden door een andere dan de aanvankelijk ingeplande medewerker, eventueel ook op een ander tijdstip.

Arbeidsomstandigheden

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is Care Zorg&Welzijn verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat Care Zorg&Welzijn ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis.

- Indien onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen, dan kan de zorg met onmiddellijke ingang beëindigd worden en de overeenkomst met u opgezegd worden.
- Indien onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken bijvoorbeeld in geval van discriminatie en/of ongewenst (seksueel) gedrag, dan is Care Zorg&Welzijn genoodzaakt maatregelen te nemen ter bescherming van haar medewerkers.
- Mocht u een huisdier hebben dan verzoeken wij u, als onze medewerker hierom vraagt, het huisdier tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.
- Voor alle zorgwerkzaamheden geldt dat de betreffende Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting (Groene Praktijkregels) van de ARBO nageleefd dienen te worden.

Voorwaarden voor huishoudelijke zorgverlening

Huishoudelijke verzorging omvat allerlei activiteiten die te maken hebben met het verrichten van licht tot zwaar huishoudelijk werk en eventueel de wasverzorging. Care Zorg&Welzijn is een professionele organisatie en wil goede en verantwoorde zorg bieden. Daarvoor worden voor hun taak opgeleide medewerkers ingezet, die volgens richtlijnen en afspraken werken. Omdat thuissituaties echter nooit overal hetzelfde zijn, is het is echter ook van groot belang dat u zelf, bij aanvang van de hulpverlening, onze medewerkers duidelijk op de hoogte stelt van uw eisen/wensen ten aanzien van wijze van werken, onderhoud van bijvoorbeeld van vloeren, meubilair, textiel, gebruik van huishoudelijke apparaten (zoals van wasmachine, droogtrommel) en gebruik van werkmaterialen.

Enkele regels met betrekking tot huishoudelijke verzorging

Huishoudelijke verzorging heeft uitsluitend en alleen betrekking op werk **binnenshuis** (met uitzondering van ramen zemen aan de buitenkant en met uitzondering van boodschappen doen als dit in de indicatie is opgenomen).

- Ramen mogen alleen aan de binnenkant gezeemd worden
- Stevige huishoudtrappen mogen gebruikt worden binnenshuis.
- Het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van Care Zorg&Welzijn zonder hulp van een andere persoon.
- Grote huishoudelijke hulpbeurten, zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per maand uitgevoerd.
- Een medewerker voor huishoudelijke hulp heeft voor ieder te werken en te declareren uur recht op 5 minuten pauze (dit wil zeggen dat bijvoorbeeld voor een dienst van drie uur een kwartier pauze geldt).

Hygiënisch werken

Onze medewerkers volgen de richtlijnen "Hygiënisch Werken", die door Care Zorg&Welzijn zijn opgesteld voor uw eigen gezondheid en voor die van onze medewerkers. Beschermende maatregelen genomen kunnen worden zoals het dragen van handschoenen en gebruiken van andere desinfecterende middelen dan de normale schoonmaakmiddelen.

Materialen en schoonmaakmiddelen

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is Care Zorg&Welzijn verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht, waardoor dit ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden bij u. Dit betekent voor uw situatie dat daar waar mogelijk het gebruik van hulpmiddelen verplicht is. Voor een goede kwaliteit van de uitvoering van huishoudelijke verzorging zijn goede materialen een voorwaarde. Voor alle materialen geldt dat zij veilig, hanteerbaar en deugdelijk moeten zijn. Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is Care Zorg&Welzijn in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren. Wij verzoeken u zorg te dragen voor voldoende en geadviseerde werkmaterialen en schoonmaakmiddelen.