

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden informeren u over zaken die van belang zijn voor een goede zorgverlening. Zo weet u wat u van VeraZorg 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 contact opnemen met uw contactpersoon.

Uitgangspunten voor behandeling, zorg- en dienstverlening

Medewerkers van VeraZorg hebben de professionele en morele plicht hun werkzaamheden te verrichten met de nodige zorgvuldigheid en met respect voor algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en normen zoals die in het dagelijks verkeer worden gebezigd. Sleutelwoorden om deze houding te kenmerken, zijn: vakkundigheid, klantgerichtheid, respectvol, zorgvuldigheid.

Levensbeschouwing

VeraZorg is een Thuiszorgorganisatie met een islamitische grondslag. 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.

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 VeraZorg 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 wij aan de hand van het CIZ-indicatiebesluit de inhoud van de zorgverlening vast d.m.v. een zorgplan. Uw wensen zijn onze uitgangspunt in de zorgverlening. 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. In het kader van de Wet op de Privacy hebben niemand anders dan u en de zorgverleners recht op inzage in het zorgdossier. VeraZorg verwacht dat u meewerkt aan het hanteren van een zorgdossier. Het zorgdossier blijft ten alle tijden eigendom van VeraZorg.

Indicatie

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

Criteria voor opname of overplaatsing naar een zorginstelling

VeraZorg 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. VeraZorg 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 de veiligheid van de cliënt niet langer verantwoord (alleen) thuis te zijn
- Doelstellingen kunnen niet gehaald worden met eerste lijnszorg
- Adequate mantelzorg is niet beschikbaar
- Cliënt wil/kan naar een instelling voor klinische revalidatie
- Er is sprake van complexe problematiek die multidisciplinaire aanpak behoeft
- Er is behoefte aan tijdelijke intensieve zorg

Kosten

VeraZorg registreert de zorguren die u ontvangt met behulp van uren registratie lijsten. Op basis van deze registraties worden uw zorguren gedeclareerd. Voor zorgverlening in natura waaraan een indicatie van het CIZ ten grondslag ligt, betaalt u een Eigen Bijdrage thuiszorg die geïnd wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze rekening ontvangt u een keer per vier weken. U kunt in aanmerking komen voor bijzondere bijstand. VeraZorg kan een rol spelen om u hierin bij te staan.

Indien u zorg via een Persoonsgebonden Budget inkoop, krijgt u eens per maand voor de komende maand een rekening toegestuurd door VeraZorg. Ook in die situatie is een indicatie van het CIZ uitgangspunt en betaalt u uiteindelijk niet meer dan uw Eigen Bijdrage thuiszorg.

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 Hoofd uitvoering van Zorg van VeraZorg. Een en ander wordt vastgelegd op een formulier. Onze medewerkers mogen alleen hun werkzaamheden uitvoeren bij u thuis als 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 Hoofd Uitvoering van Zorg van VeraZorg.

Privacy bescherming

Ter bescherming van uw privacy hanteert VeraZorg een privacyreglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en regelt ondermeer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn verplicht 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 VeraZorg.

Schade

Schade veroorzaakt door onze medewerkers kunt u in sommige gevallen vergoed krijgen. U heeft wel een eigen risico per gebeurtenis van € 45 en bij wasschade van € 70 (wijzigingen voorbehouden). U moet elke schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 72 uur, schriftelijk aan ons doorgeven. VeraZorg is niet aansprakelijk voor de u toegebrachte schade als gevolg van gedragingen van de medewerker, indien deze schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld van de medewerker.

Voorzorgsmaatregelen

Bij aanvang van de zorgverlening verlangen wij van u dat u onze medewerkers op de hoogte stelt van at 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. VeraZorg sluit elke aansprakelijkheid in deze uit. Op verzoek van de cliënt kan bij hoge uitzondering hiervan afgeweken worden. U bent dan als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade en u dient onze medewerker een onkostenvergoeding te betalen volgens de richtlijnen van VeraZorg.

Zorgevaluatie en klachten

VeraZorg heeft het liefst tevreden cliënten en is pas tevreden als u dat bent. Mocht de dienstverlening echter niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag 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.

Klachtenprocedure

Wanneer u niet tevreden bent, kunt u dit in eerste instantie bespreken met uw contactpersoon. In veel gevallen leidt z'n gesprek tot de oplossing van het probleem. Als dat niet het geval is, dan kunt u zich wenden tot de Zorgmanager. Deze zal de klacht inhoudelijk beoordelen en eventuele maatregelen treffen.

Gedrag norms

VeraZorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, land of gebied van oorsprong, taal, handicap, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. VeraZorg 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 klachtenprocedure. Als de cliënt in strijd met de algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met de cliënt 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

Er is een registratie voor acceptatie van de dienstverlening. Voor de aanwezigheid van onze medewerkers gelden de geregistreerde tijden tussen het betreden en verlaten van uw woning als gewerkte tijd, rekening houdend met de reistijd tussen cliënten en eventuele reistijd buiten het werkgebied, worden deze zorguren gedeclareerd. 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.

Verhinderend of afwezigheid van langere duur van cliëntzijde

Niet tijdig afgezegde zorguren worden in rekening gebracht. Als u een afspraak wenst af te zeggen, dient u dit uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch door te geven aan VeraZorg. Indien er sprake is van overmacht - zoals bijvoorbeeld onvoorziene ziekenhuisopname - geldt deze afzegtermijn niet. Vakanties of langere afwezigheid van uw kant dient u minimaal 2 maanden voordat dit plaats zal vinden, door te geven aan VeraZorg.

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 één maand voordat beëindiging of vermindering gewenst is, doorgegeven te worden aan VeraZorg. Wanneer de termijn van één maand niet in acht wordt genomen wordt voor geplande zorg de resterende weken in gedeclareerd.

Beëindiging van rechtswege, door overmacht of na beoordeling van VeraZorg

De zorgverlening zal beëindigd worden door VeraZorg indien:

- u door verhuizing het werkgebied van VeraZorg verlaat.
- Bij overlijden van de cliënt
- u wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening (einde indicatie of opname in zorginstelling)
- Zorgverlening in redelijkheid niet verlangd kan worden (bijvoorbeeld cliënt is niet thuis of verleent geen medewerking)
- Onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u en 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 VeraZorg.

VeraZorg heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg. Als VeraZorg 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 VeraZorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat VeraZorg ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis.

- Voor verplegende en verzorgende hulpverlening geldt dat indien nodig er aanpassingen worden gedaan in uw woonomgeving zodat de medewerkers op veilige en verantwoorde wijze zorg kunnen leveren. Hierbij kunt u denken aan de plaatsing van hulpmiddelen zoals een hoog/laagbed of het gebruik van een til lift. Indien u niet akkoord gaat met voorgestelde aanpassingen kan dit reden zijn de zorg (deels) stop te zetten.
- Indien onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken bijvoorbeeld in geval van discriminatie en/of ongewenst (seksueel) gedrag, dan is VeraZorg 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.

Huishoudelijke verzorging omvat allerlei activiteiten die te maken hebben met het verrichten van licht tot zwaar huishoudelijk werk, wasverzorging of boodschappen doen. VeraZorg 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 eventueel boodschappen doen).

- Ramen mogen alleen dan aan de buitenkant gezeemd worden als daarvoor geen gevaarlijke werksituaties ontstaan (bijvoorbeeld op balkons).
- Ladders mogen niet gebruikt worden, noch in huis, noch buitenshuis. Men mag gebruik maken van een opstapje van maximaal 2 treden.
- Het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van VeraZorg zonder hulp van een andere persoon.
- Het eventueel doen van boodschappen valt onder de voorwaarden van "Gebruik van auto" zoals die in deze voorwaarden zijn opgenomen
- Het is verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of om welke andere reden dan ook.
- 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 VeraZorg zijn opgesteld voor uw eigen gezondheid en voor die van onze medewerkers. Dit betekent dat zij in situaties waarin risico van besmetting voorkomt, weten te handelen volgens deze richtlijnen. Dit kunnen situaties zijn waar contact met o.a. urine, ontlasting, braaksel, bloed of wondvocht kan voorkomen die mogelijk besmet zijn. Van u wordt verwacht dat u melding maakt van omstandigheden waarin de medewerker een verhoogd risico loopt, zodat daar waar nodig extra 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 VeraZorg 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 ze veilig, hanteerbaar en deugdelijk moeten zijn. Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is VeraZorg in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren.