

Regels zorg- en dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land

Het document **Regels Zorg- en dienstverlening** van Thuiszorg Het Friese Land is een aanvulling op het onderdeel 4.7, van de Algemene Voorwaarden die wij bij Thuiszorg Het Friese Land hanteren. Onderstaande regels maken deel uit van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Deze regels hebben betrekking op de zorg- en hulpverlening die door Thuiszorg Het Friese Land wordt geleverd.

1. Financiering van de zorg

Voor de financiering van de zorg kennen wij verschillende vormen:

- Kortdurende en tijdelijke zorg wordt vergoed door uw zorgverzekeraar, zoals vastgelegd in de ZorgVerzekeringsWet (ZVW).
- Heeft u langdurige zorg nodig, langer dan drie maanden en gemiddeld 9 uur per maand (of meer)? Dan hebben we te maken met de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Uw wijkverpleegkundige bespreekt met u welke zorg u nodig hebt en vraagt samen met u een zorgzwaarte pakket aan bij het - Centraal Indicatie Orgaan (CIZ) Voor de WLZ betaalt u een eigen financiële bijdrag. Hoeveel u hiervoor betaalt, hangt af van uw financieel inkomen en vermogen.
- Huishoudelijke hulp wordt vergoed vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

2. Werken met een 1^e verantwoordelijke

Bij de verpleging en verzorging wordt een 1e verantwoordelijke medewerker aangewezen. De naam van deze medewerker staat in uw zorgdossier vermeld. Met haar/hem kunt u in eerste instantie alle zaken bespreken met betrekking tot de zorgverlening. Afhankelijk van uw vraag kan zij/hij handelen of neemt zij/hij contact op met degene die daarvoor verantwoordelijk is. Ontvangt u alleen zorg vanuit het Sociaal Domein (Wmo) dan is de medewerker vanuit het Sociaal Domein uw eerste aanspreekpunt.

3. Vaste dienstverleners

Wij doen ons best om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers bij u te laten werken. Dit is helaas niet altijd te realiseren, door vakantie, ziekte of omdat de zorgvraag wijzigt. Wanneer u op meerdere dagdelen zorg krijgt, krijgt u altijd met meer medewerkers te maken. Daarnaast zullen wij met u de tijdstippen afspreken waarop de zorg in principe verleend wordt. Er is hierbij een marge van plus of min een half uur noodzakelijk om onvoorziene omstandigheden op te vangen. Indien het tijdstip meer dan een half uur van de afgesproken tijd afwijkt, nemen wij contact met u op.

4. Aantal dienstverleners per keer

In principe moet u per zorgmoment door één medewerker geholpen kunnen worden. Indien nodig, kan de zorg korte tijd, tot hooguit een paar weken, worden verleend door twee medewerkers.

5. Registratie van de bestede tijd

Thuiszorg Het Friese Land registreert de tijd die nodig is voor het starten (intake), het uitvoeren, evalueren en het overdragen van de zorg, inclusief het overleg met bijvoorbeeld een arts, indicatieorganen of collega instellingen. Dat betekent dat we ook relevante werkzaamheden op kantoor registreren, zoals het regelen van zorg, het aanpassen van een zorgplan of (telefonisch) overleg over de zorg.

Wij doen dit omdat wij onze (zorg) tijd moeten verantwoorden, onder andere bij de zorgverzekeraar. Onze medewerkers leggen dus alle tijd vast die gerelateerd is aan uw zorg en dienstverlening.

6. Aanwezigheid

U dient voor het verrichten van de (huishoudelijke) verzorging aanwezig te zijn.

7. Toegang tot de woning

Uitgangspunt is dat u verantwoordelijk bent de medewerker toegang te verlenen tot uw woning. Indien u hier niet toe in staat bent denken wij graag met u mee om een oplossing hiervoor te vinden.

8. Legitimatie

Al onze medewerkers zijn in het bezit van een legitimatiebewijs. Wij willen u op deze manier beschermen tegen mensen die zich ten onrechte uitgeven als medewerker van de thuiszorg. Als u twijfelt dan kunt u altijd met ons bellen, via telefoonnummer 0900-8864.

Regels zorg- en dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land

9 Het doen van boodschappen voor de cliënt

Het doen van boodschappen kan alleen wanneer dit is opgenomen in de gemaakte (zorg)afspraken die zijn vastgelegd in uw zorgdossier. Onze medewerkers kunnen slechts tijdelijk geld van u in bezit hebben tot een maximum bedrag van 50 euro. Medewerkers van Thuiszorg het Friese Land zijn niet bevoegd geld voor u te pinnen.

10 Gebruik van auto

Onze medewerkers mogen geen gebruik maken van uw auto. Indien de medewerker in het kader van de hulpverlening gebruik moet maken van een auto is dat uitsluitend een bedrijfsauto of de auto van de medewerker.

11 Pauzes

Indien de medewerker op een dag langere tijd zorg verleent, dan hanteren wij voor de pauzes de afspraken, zoals die zijn vastgelegd in de arbeidstijdenwet en de CAO. Dat zijn de volgende afspraken:

- Als de medewerker meer dan 5,5 uur aaneengesloten werkt, heeft zij/hij rond het middaguur recht op een lunchpauze van tenminste een half uur.
- Deze (lunch)pauze kan worden gesplitst in twee pauzes van 2 x 15 minuten.
- Werkt de medewerker een hele ochtend of middag bij u, dan is een korte thee- of koffiepauze gebruikelijk. Deze korte pauze wordt gezien als werktijd.

12 Arbeidsomstandigheden

Thuiszorg Het Friese Land werkt volgens de geldende Arbo richtlijnen. Wij hechten veel belang aan de veiligheid van onze medewerkers en de arbeidsomstandigheden waarin zij werken. Daarom hebben we hiervoor eisen, richtlijnen en afspraken vastgelegd in onze Arbocheck. In dit document beschrijven we onze regels en afspraken rond thema's zoals fysieke belasting, hygiënische en of opgeruimde werkomgeving, infectierisico's en ongewenst gedrag.

In bepaalde situaties zullen wij gebruik maken van beschermde kleding of mondkap om u en onszelf te beschermen. Ook kunnen wij u vragen de werkomgeving op te ruimen en of schoon te maken. Wanneer het voor onze medewerkers niet mogelijk is om de zorg op een verantwoorde wijze te verlenen, zijn we genoodzaakt de procedure voor zorgweigering te volgen.

Thuiszorg Het Friese Land heeft een rookbeleid dat van toepassing is op de werksituatie van onze medewerkers. Het uitgangspunt hierbij is dat medewerkers en cliënten niet roken in elkaars bijzijn. Indien nodig zullen onze medewerkers u hierover informeren.

13 Afspraken met betrekking tot gebruik van alcohol en drugs

De cliënt gebruikt tijdens de hulpverlening geen alcohol, drugs en/of andere verdovende middelen. Mocht een medewerker van Thuiszorg Het Friese Land bij aanvang van, of tijdens de hulpverlening, constateren dat de cliënt onder invloed is van alcohol, drugs en of andere verdovende middelen, zal de medewerker vertrekken, zonder hulp te verlenen. Thuiszorg Het Friese Land zal de volledige geplande uren in rekening brengen.

Medewerkers van Thuiszorg Het Friese Land mogen geen alcoholische dranken, drugs en/of andere verdovende middelen voor de cliënt kopen.

14. Omgangsvormen

Wij gaan ervan uit dat u en onze medewerkers graag met elkaar werken onder goede omstandigheden en in een goede werksfeer, zoals de wet en de algemeen aanvaarde omgangsvormen dat voorschrijven. In uitzonderlijke situaties komen agressie, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten of discriminatie voor. Wij nemen meldingen van deze aard van beide partijen zeer serieus en kunnen hieruit consequenties trekken met betrekking tot de zorgverlening. Bij de uitvoering van de zorgverlening maken wij geen onderscheid in leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidskleur of seksuele geaardheid van u of onze medewerkers. Om onze medewerkers hierin te faciliteren, hanteert Thuiszorg Het Friese Land een aantal

Regels zorg- en dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land

procedures, zoals een zorgweigering procedure. Een afschrift van deze procedure kan door u worden opgevraagd.

15. Schade

Thuiszorg Het Friese Land is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van, schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van u en of bij uw aanwezige personen (waaronder ook bij u aanwezige gasten/bezoekers). Als u schade heeft geleden, waarvoor Thuiszorg Het Friese Land aansprakelijk is, kunt u bij Thuiszorg Het Friese Land een aanvraag tot schadevergoeding indienen. U meldt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 maand na constatering ervan, aan Thuiszorg Het Friese Land. U gebruikt daarvoor het bij Thuiszorg Het Friese Land op te vragen schadeformulier.

Schade door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking. Uw eigen risico bij indiening van schade is € 75,-. De werkwijze hoe te handelen bij schade heeft Thuiszorg Het Friese Land vastgelegd in een procedure, deze kan door u worden opgevraagd. Vraag gerust wanneer iets u niet duidelijk is.