

Informatiebrochure

Inhoudsopgave

Inleiding

1	Aanbod	Blz. 1
2	Aanvang zorgverlening	Blz. 2
3	Afzeggen zorg	Blz. 2
4	Arbeidsomstandigheden	Blz. 3,4
5	Beëindiging zorgovereenkomst	Blz. 5,6
6	Bereikbaarheid bij noodsituaties	Blz. 6
7	Betalingsvoorwaarden	Blz. 6,7
8	Contactgegevens	Blz. 7
9	Contactpersoon	Blz. 7
10	Ethiek en levensbeschouwing	Blz. 7
11	Evaluatie zorgleefplan/ondersteuningsplan	Blz. 8
12	Incidenten	Blz. 8
13	Indicatie/beschikking	Blz. 9
14	Klachtenregeling	Blz. 9
15	Kwaliteit Blz.	Blz. 10
16	Legitimatie	Blz. 10
17	Leveringsvoorwaarden	Blz. 10
18	Medezeggenschap (cliëntenraad)	Blz. 10
19	Medicatiebeleid	Blz. 11
20	Ondersteuningsplan	Blz. 11
21	Privacybeleid	Blz. 12
22	Schade	Blz. 13
23	Sleutelbeheer	Blz. 13
24	Uitsluitcriteria	Blz. 13,14
25	Veilige zorgrelatie	Blz. 14
26	Vervoer cliënten	Blz. 15
27	Vrijheidsbeperking	Blz. 15
28	Vrijwilligers	Blz. 15
29	Wensen	Blz. 16
30	(Wettelijk) vertegenwoordiger	Blz. 16,17
31	Wilsverklaring	Blz. 17
32	Zorgdossier	Blz. 17,18
33	Zorgleefplan	Blz. 18,19
	Zorgovereenkomst	Blz. 19

Inleiding

Wij danken u voor uw keuze voor thuiszorg van Thuiszorg Noord-Kennemerland B.V.

U heeft hiermee gekozen voor een thuiszorgorganisatie die kwaliteit en openheid hoog in het vaandel heeft staan. Wij stellen ons tot doel u te ondersteunen en verzorgen waar nodig, zodat u zo zelfstandig en zelfredzaam mogelijk in uw eigen woonomgeving kunt blijven wonen en leven. Hierbij helpen wij u graag bij het behouden van uw levensstijl door goed naar uw wensen, maar ook naar die van uw directe omgeving, te luisteren. Zo houden wij de kwaliteit hoog en kunnen wij inspelen op uw specifieke zorgbehoefte.

Uitstekende zorg door ervaren professionals: daar staan wij voor!

Als u zorg ontvangt of gaat ontvangen, komt er veel informatie op u af. Bij aanvang van de zorg spreken wij de informatie in hoofdlijnen met u door en ontvangt u een zorgdossier. Aan de hand van deze informatiefolder kunt u op uw gemak alles nog een keer nalezen. Uiteraard kunt u ons ook altijd bellen als er onverhoopt toch nog vragen over de informatie ontstaan.

Wij staan u tijdens kantooruren graag te woord op telefoonnummer: 06-84552637. Ook kunt u natuurlijk altijd de aan u toegewezen zorgcoördinator rechtstreeks bellen op zijn/haar telefoonnummer. Deze kunt u terug vinden op het voorblad in het zorgdossier. Op onze website www.thuiszorgnoordkennemerland.nl, kunt u ook altijd voor actuele informatie terecht.

Omwille van de leesbaarheid en vindbaarheid zijn de onderwerpen alfabetisch gerangschikt.

Met vriendelijke groet,
Dhr. J. Hendriks

1. Aanbod

Wij hebben een breed zorgaanbod voor jong en oud, welke zo goed mogelijk wordt afgestemd op uw specifieke wensen. Zorg is maatwerk, waarbij kwaliteit en tevredenheid voorop staan.

U kunt bij Thuiszorg Noord-Kennemerland B.V. in ieder geval terecht voor de volgende producten:

Wijkverpleging (persoonlijke verzorging en verpleging):

Wijkverpleging is persoonlijke zorg en verpleging aan huis. U krijgt wijkverpleging als u een chronische ziekte, lichamelijke beperking of psychische stoornis heeft. Wijkverpleging wordt vanuit de basisverzekering van uw zorgverzekering gefinancierd. Persoonlijke verzorging kan bijvoorbeeld bestaan uit hulp bij het douchen of baden, het aan- en uitkleden, het in en uit bed helpen en hulp bij eten en drinken. Verpleging kan bijvoorbeeld bestaan uit wondverzorging en het geven van medicatie en injecties.

Bij Thuiszorg Noord-Kennemerland B.V. kunt u ook terecht voor bijzondere vormen van wijkverpleging, zoals palliatief terminale zorg.

Huishoudelijke hulp:

Als u de huishouding zelf niet meer kunt doen, is het mogelijk hierbij hulp te krijgen. Bijvoorbeeld bij het wassen, strijken, stofzuigen, boodschappen doen, eten voorbereiden en schoonmaken van de keuken en toilet.

Begeleiding:

Wij stellen ons tot doel onze cliënten te ondersteunen in het behouden en waar mogelijk te vergroten van hun zelfredzaamheid. In dat kader kunnen wij u begeleiden bij bijvoorbeeld het plannen en organiseren van uw dag, het omgaan met een ziekte of beperking het vergroten van uw maatschappelijke participatie en het leren beheren van uw geld, administratieve en (eventuele) schulden.

2. Aanvang zorgverlening

Wij vinden het belangrijk om de zorg goed te laten aansluiten bij uw specifieke situatie, wensen en behoeften.

Daarom starten wij, na het uitvragen van algemene informatie, met een uitvoerig intakegesprek, waarin wij onder meer zullen kijken naar uw zelfredzaamheid en daaruit voortvloeiende ondersteuningsvraagstukken, uw gezondheidstoestand, de doelen die wij gezamenlijk willen realiseren en de daartoe benodigde interventies. Afspraken over welke zorg, wanneer en door wie geleverd gaat worden, worden vastgelegd in een zorgleefplan/ondersteuningsplan, welke deel uitmaakt van de zorgovereenkomst. Nadat u en wij deze akkoord hebben bevonden en hebben ondertekend, zal de hieruit voortvloeiende zorgverlening starten.

In sommige gevallen is er sprake van een spoedsituatie, bijvoorbeeld als u uit het ziekenhuis wordt ontslagen en direct bij thuiskomst zorg nodig heeft. In dat geval zullen wij uiteraard de zorg direct starten en zullen we het zorgleefplan binnen één week gereed maken.

Bij het plannen van de zorg wordt geprobeerd het aantal zorgverleners waar u mee te maken krijgt tot een minimum te beperken en proberen wij rekening te houden met uw voorkeuren rondom gewenste tijd van zorgverlening. Het kan voorkomen dat de zorg bij een andere cliënt wat uitloopt of dat zich andere onvoorziene omstandigheden voordoen. Daarom hanteren wij een marge van een half uur voor en na het afgesproken tijdstip van zorg. Als u bijvoorbeeld uw voorkeur heeft uitgesproken voor zorglevering om 08.30 uur, dan zal onze zorgverlener zich tussen 08.00 en 09.00 uur bij u melden. De aan u toegewezen zorgcoördinator zal contact met u opnemen indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen, waardoor deze afspraak niet nagekomen kan worden.

3. Afzeggen zorg

Als u een zorgmoment wilt afzeggen, vragen wij u dit tijdig door te geven bij de aan u toegewezen zorgcoördinator en/of planner. Onder tijdig verstaan wij minimaal 48 uur voor aanvang van het geplande zorgmoment.

Bij een niet tijdige afzegging worden de kosten van de overeengekomen (en ingeplande) zorg, hulp en/of ondersteuning, bij u in rekening gebracht.

4. Arbeidsomstandigheden

Bij de zorgverlening staat de kwaliteit van zorg voorop. Dit betekent dat wij niet alleen aandacht besteden aan uw veiligheid en gezondheid, maar dat wij ook oog hebben voor de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers. Goede zorg kan immers alleen gewaarborgd worden door gezonde medewerkers die zich veilig voelen. Daarom gelden de hieronder genoemde voorwaarden voor zorgverlening:

Bejegening

De zorgverleners van Thuiszorg Noord Kennemerland B.V. respecteren u, Ongeacht uw leeftijd, huidskleur, geloof, geaardheid en geslacht. Wij verwachten dat u hetzelfde doet aangaande onze medewerkers. Daarnaast gaan wij er vanuit dat de persoonlijke veiligheid van de zorgverleners is gewaarborgd tijdens de zorgverlening. Dat betekent in ieder geval dat er geen sprake mag zijn van geweld in de breedste zin van het woord, waaronder (seksuele) intimidatie, bedreiging of agressie.

Geschenken

Het is onze medewerkers verboden om geschenken of ander soortige beloningen en giften aan te nemen. Maar een woord van waardering wordt Natuurlijk altijd op prijs gesteld!

Roken

Onze medewerkers roken niet in uw woning. Wanneer u zelf rookt, Verzoeken wij u dit niet te doen in de aanwezigheid van onze medewerkers.

Hygiëne

Onze zorgverleners en/of de zorgverlening mag niet worden geschaad door Slechte hygiënische omstandigheden. Mochten dergelijke omstandigheden zich voordoen, dan zal hier eerst iets aan gedaan moeten worden, alvorens de zorgverlening kan aanvangen, dan wel worden vervolgd.

Fysieke belasting

Al onze thuiszorgmedewerkers dienen volgens onze procedure arbeidsomstandigheden te werken. Deze procedure is ontleend aan landelijk vastgestelde regels (waaronder de Arbowet- en regelgeving), welke bedoeld zijn om de lichamelijke belasting van onze medewerkers zoveel mogelijk te beperken en letsel te voorkomen. Voor aanvang van de zorgverlening vindt daarom een zogenaamde Arbo-Check plaats aan de hand van een arbochecklist. Bij wijzigingen in omstandigheden kan deze Arbo-Check ook tussentijds plaatsvinden tijdens evaluatiemomenten.

Op basis van deze Arbo-Check kan u gevraagd worden één of meerdere aanpassingen te doen en/of hulpmiddelen aan te schaffen of te vervangen, zodat de zorg- en hulpverlening bij u thuis mogelijk wordt/blijft. Eventuele kosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor uw rekening. Als u zorg en/of hulp van ons ontvangt, verwachten wij van u dat u:

- Beschikt over hulpmiddelen als de zorgverlener dat, op basis van “de groene praktijkregels”, noodzakelijk acht. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan een hoog/laag bed, tillift, aantrekhoes voor steunkousen of een huishoudtrap.
- De woonomgeving aanpast als de inzet van een hulpmiddel dat noodzakelijk maakt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voldoende ruimte en harde vloerbedekking om een lift te kunnen plaatsen.

Onze medewerkers kunnen u bij voorgenoemde zaken adviseren over welke weg te bewandelen om deze zaken aan te schaffen.

Film- of geluidsopnamen

U mag zonder toestemming geen film- of geluidsopname maken van Andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.

5. Beëindiging zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst eindigt:

- Als u en wij dat allebei willen;
- Op het moment dat u buiten ons werkgebied gaat wonen.
- Bij uw overlijden.
- Als deze door u schriftelijk wordt opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 weken als:
 - Wij de zorg die u nodig heeft niet (meer) kunnen of mogen verlenen bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in zorgvraag dat wij geen goede zorg meer kunnen bieden;
 - De WMO-beschikking, het indicatiebesluit of de machtiging of verwijzing van uw behandelend specialist niet meer geldig is;
 - De zorg niet langer nodig is. In dat geval kan de zorg eerder worden beëindigd dan de indicatie/machtiging/verwijzing/beschikking aangeeft. Als u denkt dat de zorg nog steeds nodig is, mag u voor eigen rekening een second opinion vragen;
 - U de verplichtingen uit de zorgovereenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor ons niet (meer) mogelijk is om goede zorg- en dienstverlening te verlenen. Dit geldt derhalve ook voor misdragingen jegens onze medewerkers en het weigeren van zorg;
 - De gemeente of de zorgverzekeraar ons niet meer betaalt voor de zorg- en dienstverlening aan u en u zelf ook niet bereid bent voor de zorg- en dienstverlening te betalen;
 - Er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die wij met u hebben afgesproken.

Als de zorg door ons wordt opgezegd om één of meerdere van de voorgaande redenen, zullen wij ons best doen om u te helpen bij het zoeken naar een passend alternatief en u wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. U krijgt desgevraagd een kopie van uw dossier en alleen met uw toestemming geven wij informatie over u aan een zorgaanbieder die de zorg overneemt.

Als er naar ons oordeel aanleiding toe is of als wij daartoe verplicht zijn, zullen wij de gemeente, de zorgverzekeraar en/of de inspectie voor de Gezondheidszorg informeren over het einde van de zorg- en dienstverlening en de reden(en) daarvan.

6. Bereikbaarheid bij noodsituaties

Er kunnen zich situaties voordoen, waarbij het niet wenselijk is om te wachten met het zoeken van contact met ons tot de eerstvolgende werkdag.

In deze situaties kunt u contact opnemen met de achterwacht.

De achterwacht is 24 uur per dag bereikbaar voor noodsituaties.

De gegevens hiervan vindt u op het voorblad in uw zorgdossier.

Bel in geval van levensbedreigende situaties altijd eerst 112.

7. Betalingsvoorwaarden

De vergoeding voor de aan u verstrekte wijkverpleging, huishoudelijke hulp en/of begeleiding wordt in principe door de zorgverzekeraars en gemeente rechtstreeks aan ons betaald. Indien in uw geval sprake mocht zijn van een afwijking van deze regel, zullen wij u hierover vooraf inlichten.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer u de zorg in PGB-vorm wenst

Te ontvangen of als u bent verzekerd bij een zorgverzekeringsmaatschappij waarmee wij geen contract hebben.

Het kan zo zijn dat als de zorg vergoed wordt op grond van een wet, u wel een wettelijk verplichte eigen bijdrage moet betalen.

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) bepaalt hoe hoog die eigen Bijdrage is. Informatie over de eigen bijdrage kunt u opvragen bij het CAK.

Als u moet betalen voor de zorg- en dienstverlening, informeren wij u voor de aanvang van die zorg- en dienstverlening over onze prijzen.

Wij kunnen elk jaar de prijzen van de zorg- en dienstverlening aanpassen aan in ieder geval de loon- en kostenontwikkelingen en wettelijke tarieven.

Wij sturen u voor de zorg- en dienstverlening waarvoor u zelf moet betalen, of waarvoor u zelf de factuur dient in te dienen bij de zorgverzekeraar, een duidelijke en gespecificeerde factuur die u binnen 14 dagen moet betalen.

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen, sturen wij u een betalingsherinnering en krijgt u van ons de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog te betalen. Als daarna nog niet is betaald, mogen wij u rente berekenen en buitengerechtelijke incassokosten bij u in rekening brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente. De incassokosten worden berekend Conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

8. Contactgegevens

Voor de contactgegevens verwijzen wij u naar het voorblad in uw zorgdossier. Hierin kunt u altijd de meest actuele informatie vinden inzake onze bereikbaarheid tijdens en na kantooruren, maar ook de contactgegevens van de wijkverpleegkundige en de aan u toegewezen zorgcoördinator en/of EVV-er.

9. Contactpersoon

In het geval wij u niet kunnen bereiken of wanneer u door omstandigheden niet zelf over de zorg kunt overleggen, nemen wij contact op met een door u aangewezen contactpersoon. De contactgegevens van deze contactpersoon zullen wij bij aanvang van de zorgverlening van u vragen. Indien deze gegevens of de persoon gedurende het zorgtraject wijzigt, verzoeken wij u ons per omgaande daarvan op de hoogte te brengen.

10. Ethiek en levensbeschouwing

Thuiszorg Noord Kennemerland B.V. is niet gebonden aan een specifieke levensbeschouwing of geloof. Wij verlenen zorg aan mensen van alle geloven. Er zijn geen onderwerpen die wij uit de weg gaan. Vanuit uw eigen levensbeschouwing kunt u specifieke wensen hebben, waar wij uiteraard aan tegemoet zullen proberen te komen. Wij proberen bij onze zorgverlening in ieder geval rekening te houden met taal, cultuur en geloof.

11. Evaluatie zorgleefplan/ondersteuningsplan

Het zorgleefplan en/of ondersteuningsplan zal regelmatig met u worden geëvalueerd in een tussentijds evaluatiegesprek. Daarin zullen wij met u bespreken hoe de zorgverlening verloopt en of er aanpassingen nodig zijn. Wij bespreken dan bovendien:

- Hoe u graag wilt leven en welke ondersteuning u van ons zou willen ontvangen.
- Uw gezondheidstoestand, de prognose en de daarmee samenhangende risico's voor uw gezondheid en welzijn.
- De doelen van de zorgverlening voor een bepaalde periode en hoe wij die met u zullen proberen te bereiken;
- De medische behandelingen, als die nodig zijn;
De zorgverleners die voor de verschillende onderdelen van de zorgverlening verantwoordelijk zijn, de wijze waarop afstemming tussen die zorgverleners plaats vindt en wie uw aanspreekpunt is;
- Welke familieleden of anderen bij de zorg- en dienstverlening worden betrokken of van ons informatie krijgen over de zorgverlening en hoe wij dat zullen doen;
- Hoe vaak en waarom het zorgleefplan/ondersteuningsplan met u zal worden besproken en aangepast als dat nodig mocht zijn.

12. Incidenten

Als er een incident in de zorgverlening is geweest waar u merkbare gevolgen van heeft of kunt hebben, informeren wij u onmiddellijk over de aard en de toedracht van dat incident, de mogelijke begeleiding bij het opvangen van de gevolgen en welke mogelijkheden van behandeling er zijn, alsmede over de afwikkeling ervan.

13. Indicatie / beschikking

De indicatie voor wijkverpleging wordt gesteld door onze wijkverpleegkundige. De uitkomsten hiervan liggen vast in het zorgleefplan. Als uw zorgbehoefte wijzigt of de geldigheidstermijn van de bestaande indicatie loopt af, dan wordt door onze wijkverpleegkundige een evaluatiegesprek gepland en wordt er een nieuw/bijgesteld zorgleefplan opgesteld.

De zorg die u van ons ontvangt in de vorm van wijkverpleging wordt gefinancierd vanuit de zorgverzekeringswet. Indien u beschikt over een CIZ-indicatie voor langdurige zorg (bijvoorbeeld als u staat ingeschreven op een wachtlijst voor een verzorgingshuis), dan kan dit consequenties hebben voor de mogelijkheden om de aan u geleverde zorg te kunnen declareren. Om die reden vragen wij u ons te informeren als u een WLZ-indicatie heeft, dan wel, indien deze wordt aangevraagd door iemand anders dan ons.

In geval van WMO-gefinancierde zorg, te weten huishoudelijke hulp en begeleiding, stelt de gemeente de indicatie, in de vorm van een beschikking. Hiertoe komen ze veelal eerst bij u thuis en brengen zij een advies uit. Op basis van dit advies stellen wij samen met u een ondersteuningsplan op, die wij bij de gemeente indienen om een beschikking te ontvangen. Uiteraard helpen wij u graag bij het aanvraagproces.

14. Klachtenregeling

Thuiszorg Noord Kennemerland beschikt over een klachtenreglement, welke is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wij streven er naar zorg van goede kwaliteit te bieden en te bereiken dat u als cliënt tevreden bent. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. We willen heel graag dat u uw klacht in dat geval met ons bespreekt, zodat wij de klacht kunnen oplossen en eventuele organisatiebrede maatregelen kunnen treffen om onze dienstverlening verder te kunnen optimaliseren.

Wij beschikken hiertoe over een onafhankelijke klachtenfunctionaris, die zorg draagt voor een effectieve en laagdrempelige opvang, behandeling en afhandeling van klachten.

Petra Meijssen

Mens in Beeld

www.mensinbeeld.nl

06 - 22 600 752.

Als een klacht ook door onze onafhankelijke klachtenfunctionaris niet naar uw tevredenheid is afgehandeld,

kunt u en/of kunnen wij een geschil aanhangig maken bij een onafhankelijke externe Geschillencommissie.

Nadere informatie kunt u vinden in de brochure “wat te doen bij een klacht”.

15. Kwaliteit

De stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) stelt de kwaliteitsnormen op voor onder andere de thuiszorg.

Wij beschikken over een HKZ-keurmerk, wat betekent dat wij een systeem hebben om de kwaliteit op peil te houden, te meten en continue te verbeteren. Dit systeem laten wij jaarlijks door een extern keurmerkinstituut toetsen.

16. Legitimatie

U dient zich bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst te legitimeren. Gedurende de looptijd van de zorgverlening kunnen wij u ook verzoeken een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs te laten zien.

Op uw verzoek dienen ook onze zorgverleners zich te kunnen legitimeren.

17. Leveringsvoorwaarden

Onze algemene leveringsvoorwaarden worden bij aanvang van de zorg aan u verstrekt en kunt u terug vinden in hoofdstuk 1 van het zorgdossier. Deze leveringsvoorwaarden zijn gebaseerd op de landelijk opgestelde Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en BTN. In de leveringsvoorwaarden zijn zaken opgenomen over de rechten en plichten van u en van ons.

18. Medezeggenschap (cliëntenraad)

De zorgteams van Thuiszorg Noord Kennemerland B.V. willen de zorg graag zo organiseren dat u als cliënt op de beste manier wordt geholpen.

De mening van de cliënt is daarbij van het grootste belang. Wij beschikken daarom over een cliëntenraad. De leden van de cliëntenraad bestaan uit cliënten van Thuiszorg Noord-Kennemerland B.V., maar ook uit familieleden en mantelzorgers. Mocht u, of een verwante van u, interesse hebben voor deelname in de cliëntenraad, dan nodigen wij u van harte uit tijdens kantooruren contact op te nemen.

19. Medicatiebeleid

Veel cliënten gebruiken medicatie; vaak meer dan één soort. Zorgvuldig omgaan met medicatie is letterlijk van levensbelang. Wij hanteren daarom een strikt medicatiebeleid, gericht op een optimale medicatieveiligheid. In ons kwaliteitssysteem zijn procedures opgenomen hoe om te gaan met medicatie. Als u uw medicatiegebruik niet zelf kunt regelen, dan zorgen wij dat u op de juiste tijd het juiste medicijn op de juiste wijze krijgt aangereikt of toegediend. Wij houden ons hierbij aan landelijke richtlijnen.

20. Ondersteuningsplan

Wij stellen samen met u een ondersteuningsplan op, wanneer u huishoudelijke hulp en / of begeleiding van ons wilt ontvangen. Wij baseren ons daarbij op de informatie die wij van u krijgen, in relatie tot het advies dat de gemeente voorafgaand daaraan reeds heeft uitgebracht op basis van een gesprek dat zij met u gehad hebben.

In het ondersteuningsplan vindt u de volgende gegevens terug:

- Persoonsgegevens en contactgegevens van u;
- (Contact)gegevens van ons;
- (Contact)gegevens van de betrokken mantelzorger(s);
- Startdatum en duur van de indicatie;
- De resultaatgebieden in vastgestelde intensiteiten door de gemeente;
- De beoogde resultaten, waarbij wij de afspraken over de activiteiten en de frequentie daarvan beschrijven die door ons, de mantelzorger(s) en/of u op eigen kracht worden verricht;
- Beschrijving hoe de activiteiten bijdragen aan het beoogde resultaat;
- Beschrijving hoe de aansluiting op andere voorzieningen op grond van de WMO en/of ZVW wordt geborgd;
- Afspraken over de momenten waarop wij bij u ondersteuning leveren;
- Het moment waarop we het ondersteuningsplan gaan evalueren;

Het ondersteuningsplan wordt, na akkoord, door u en ons ondertekend.

21. Privacybeleid

Wij beschikken over een privacyreglement. Hierin is vastgelegd hoe om te gaan met de (bescherming) van uw privacy. Daarbij nemen wij de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht. Als u zorg van ons krijgt, zullen wij gegevens en informatie van en over u verzamelen. Deze worden vastgelegd in het zorgdossier. Zonder uw schriftelijke toestemming mogen wij aan anderen geen inzage geven of aan anderen gegevens uit het zorgdossier geven, tenzij dat wettelijk verplicht is, zoals bijvoorbeeld wanneer de Inspectie voor de Gezondheidszorg om inzage vraagt.

Anderen zijn in dit kader niet degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de zorgverlening als dat noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden en uw curator/mentor of schriftelijk gemachtigde als dat noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn/haar taken. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en zijn daarmee verplicht informatie over u geheim te houden.

Wij gebruiken uw gegevens uitsluitend voor zover dat nodig is, zoals voor:

- Kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- Bijhouden van het dossier;
- Financiële afwikkeling en controle;
- Intercollegiale toetsing;
- Intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- Calamiteitenonderzoek.

Als u overlijdt, geven wij uw nabestaanden op hun verzoek alleen inzage in het zorgdossier als u vóór uw overlijden daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven of toestemming volgens ons mag worden verondersteld.

Meer informatie vindt u in ons privacyreglement. Indien gewenst kunt u dit reglement bij ons opvragen.

22. Schade

Onze zorgverleners gaan zorgvuldig om met u en uw eigendommen. Toch is het mogelijk dat door toedoen van een medewerker schade ontstaat. Voor schade, veroorzaakt door de zorgverlener, is de zorgverlener verzekerd via ons. U dient in dit geval de schade zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen twee werkdagen na het ontstaan schriftelijk te hebben gemeld bij de zorgcoördinator middels ons schadeformulier.

Voor schades die niet binnen 2 werkdagen na het ontstaan schriftelijk zijn gemeld en schades die zijn ontstaan door slijtage van een gebruiksvoorwerp, kan géén beroep worden gedaan op de aansprakelijkheidsverzekering. Ook dienen beschadigde voorwerpen niet te worden weggegooid of te worden gerepareerd, voordat onze verzekeringsmaatschappij de gelegenheid heeft gekregen de schade te inventariseren/taxeren. Indien dit wel gebeurt, is de schadevergoeding niet meer mogelijk.

23. Sleutelbeheer

Het beleid van Thuiszorg Noord-Kennemerland B.V. 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 de zorg te komen verlenen. Bijvoorbeeld als u niet zelf de deur kunt openmaken. In dat geval vragen wij u om een “sleutelkuis” aan te schaffen. U hoeft uw sleutel dan niet aan ons te geven, maar bewaart uw sleutel in een afsluitbaar kastje bij uw voordeur. uw EVV-er en/of zorgcoördinator zal u informeren hoe u een dergelijke sleutelkuis kunt aanschaffen.

24. Uitsluitcriteria

Wij willen verantwoorde en kwalitatief goede zorg thuis leveren aan onze cliënten. Dat betekent dat, hoe zwaar de zorgbehoefte ook wordt, de cliënt in de eigen woning kan blijven wonen, mits dit medisch gezien verantwoord is. Wanneer een cliënt een gevaar voor zichzelf of voor zijn of haar omgeving wordt en dit gevaar niet binnen onze bevoegdheden af te wenden valt, zal helaas overgegaan worden tot zorgweigering. In dat geval zullen wij er alles aan doen om u zo goed mogelijk te helpen met het zoeken naar een voor u beter bij de zorgbehoefte aansluitende plek.

Wij leveren geen zorg aan de volgende cliëntengroepen:

- Cliënten met (vrijwillige) vrijheidsbeperkende maatregelen;
- Cliënten met complexe psychiatrische problematiek als voorliggend probleem;
- Cliënten met complexe verslavingsproblematiek als voorliggend probleem, waarbij de persoonlijke veiligheid en/of vrijheid van de zorgverlener in gevaar is of kan komen;
- Cliënten met zeer complexe verpleegtechnische handelingen, zoals bijvoorbeeld cliënten met een tracheercanule, cliënten die afhankelijk zijn van beademing en cliënten die afhankelijk zijn van beademing en cliënten met intraveneuze voeding;
- Cliënten met dwaalgedrag zodanig dat de persoonlijke veiligheid en/of vrijheid van de zorgverlener niet gegarandeerd kan worden;
- Cliënten met ernstige gedragsproblemen (bijvoorbeeld bij dementie of bij psychiatrische diagnoses) die na interventies onvoldoende begeleid kunnen worden in de thussituatie;
- Cliënten die door hun gevorderde dementie baat hebben bij de veiligheid en geborgenheid van een kleinschalige woonomgeving;
- Cliënten die hun huis niet meer als een veilige omgeving ervaren;
- Cliënten die hulp van Thuiszorg Noord-Kennemerland niet accepteren;
- Cliënten die suïcidaal gedrag vertonen;
- Cliënten met ernstige onrust en bewegingsdrang, decorumverlies, verbale non-verbale agressie; gedrag dat niet te beïnvloeden is door frequent positieve aandacht;
- Cliënten die vallen onder de Wet BOPZ (Bijzondere Opname Psychiatrisch Ziekenhuis).

Zie voor een actueel overzicht van de uitsluitcriteria onze website

www.thuiszorgnoordkennemerland.nl

25. Veilige zorgrelatie

Elke cliënt heeft het recht op een veilige zorgrelatie. Daarom besteden wij veel aandacht aan de bewustwording onder onze zorgmedewerkers van de eigen verantwoordelijkheid dat u zich als cliënt veilig voelt. Ons beleid is er op gericht grensoverschrijdend gedrag of mishandeling door medewerkers te voorkomen. Mocht u zich niet veilig voelen in de relatie tot onze medewerkers, neem dan altijd contact op met de aan u toegewezen EVV-er of wijkverpleegkundige. De contactgegevens hiervan vindt u op het voorblad in het zorgdossier. Mocht u zich daar onplezierig bij voelen, dan kunt u ook altijd contact opnemen met onze cliëntvertrouwenspersoon;

Petra Meijssen, Mens in Beeld, www.mensinbeeld.nl 06 - 22 600 752

26. Vervoer cliënten

Als u ergens naartoe wilt, bijvoorbeeld naar het ziekenhuis, de kapper of familie, en u kunt niet met het openbaar vervoer en familie of vrienden kunnen u ook niet helpen, dan is er voor mensen met een beperking of ziekte aangepast vervoer mogelijk. Enkele mogelijkheden zijn de wijkbus, de zonnebloemauto, de regio-taxi of de taxibus. Onze medewerkers kunnen u nader informeren over de voorwaarden en u helpen bij het regelen van dit vervoer.

Let wel: onze medewerkers mogen u niet vervoeren.

Als onze begeleider met u mee gaat, dan zal hij/zij in zijn of haar eigen auto achter u aan komen.

27. Vrijheidsbeperking

Wij hebben een beleid ter voorkoming van vrijheidsbeperkende maatregelen. Door goed te signaleren en in te spelen op uw behoeftes, kunnen dergelijke maatregelen vaak voorkomen worden. Mochten er bij u toch vrijheidsbeperkende maatregelen nodig zijn, dan zullen wij u naar een andere zorgaanbieder doorverwijzen. Het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen is bij ons namelijk niet toegestaan. Zie ook onze “uitsluitcriteria”.

28. Vrijwilligers

Vrijwilligers kunnen in de zorgverlening van toegevoegde waarde zijn, juist omdat ze op vrijwillige basis participeren. Wij werken daarom in beperkte mate samen met vrijwilligers. Vrijwilliger zijn bij Thuiszorg Noord Kennemerland B.V. is echter niet vanzelfsprekend. Wij willen zo goed mogelijk voor onze cliënten zorgen en dat verwachten wij ook van onze vrijwilligers. Daarom selecteren wij onze vrijwilligers op een aantal kenmerken zoals motivatie, klantvriendelijkheid, enthousiasme en integriteit. Indien de inzet van een vrijwilliger aansluit bij uw specifieke wensen, zullen wij de mogelijkheden hieromtrent met u bespreken.

29. Wensen

Uw wensen zijn ons uitgangspunt. Wij nodigen u daarom van harte uit uw wensen, opmerkingen en/of klachten met ons te bespreken. Alleen op die manier kunnen wij de zorg optimaal afstemmen op uw wensen. Bij het beoordelen of wij uw wensen kunnen inwilligen, zullen wij altijd rekening houden met geldende wet- en regelgeving, contractvereisten, ons aanbod in relatie tot onze uitsluitcriteria en ons personeelsaanbod.

Mocht u er met onze zorgverlener(s), de zorgcoördinator en/of de wijkverpleegkundige niet uit komen, dan kunt u ook bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris terecht. Zie voor nadere informatie hieromtrent het onderwerp “klachten”.

Wij nodigen u van harte uit om ook een waardering op www.zorgkaartnederland.nl in te vullen.

30. (Wettelijk) vertegenwoordiger

Als u niet in staat bent uw eigen belangen te behartigen, is het goed als er iemand is die uw belangen voor u behartigt. Er wordt in dat geval een vertegenwoordiger aangesteld. Er zijn verschillende vormen van vertegenwoordiging mogelijk. Dit varieert van vertegenwoordiging door een partner die stilzwijgend de zaken regelt, tot een door de rechter aangestelde (wettelijke) vertegenwoordiger.

Zolang u nog goed zelf kunt beslissen, is het verstandig een wilsverklaring (zie onderdeel “wilsverklaring”) vast te leggen wat u wilt dat er later gebeurt. Zodra u de situatie niet altijd meer goed kunt overzien en beoordelen, is het noodzakelijk een (wettelijke of gevolmachtigde) vertegenwoordiger te hebben die in uw belang beslissingen kan nemen. Normaal gesproken ligt deze verantwoording bij een echtgenoot of levenspartner. Voor zorgbeslissingen is dit in de wet geregeld. Ook één van uw kinderen, broers of zussen kan uw zorgbelangen behartigen.

U kunt, voordat u wilsonbekwaam wordt, zelf de benoeming van een vertegenwoordiger regelen met een volmacht. U kunt ook de rechter vragen een vertegenwoordiger te benoemen of afwachten tot de rechter het nodig oordeelt een vertegenwoordiger te benoemen. Sommige instanties nemen geen genoegen met bovengenoemde wilsbeschikkingen en volmachten.

In die situatie of als er verschil van mening is tussen familieleden, kan het verstandig zijn de kantonrechter te vragen een vertegenwoordiger te benoemen. Afhankelijk van de aangelegenheden waarvoor vertegenwoordiging nodig is, kan dit een mentor, een bewindvoerder of een curator zijn.

Informeer ons alstublieft altijd wanneer één van de voorgenoemde zaken bij u van toepassing zijn. Uiteraard kunnen wij u ook altijd begeleiden bij voorgenoemde procedures.

31. Wilsverklaring

Een wilsverklaring is een document waarin u vastlegt wat u wilt dat er met u gebeurt als u daar zelf niet over kunt beslissen. Dat kan bijvoorbeeld actueel worden als u langdurig buiten bewustzijn bent. In uw wilsverklaring kunt u zelf opnemen wat u wilt als zo'n situatie zich voordoet, bijvoorbeeld in geval van dementie of een coma. In een wilsverklaring kunt u bijvoorbeeld uw wensen vastleggen omtrent een behandelverbod, een verklaring van niet-reanimeren, een euthanasieverklaring en het aanwijzen van een vertegenwoordiger.

Een wilsverklaring geeft u geen absolute garantie dat uw wil wordt uitgevoerd. Bij deze beslissing tellen meer factoren mee, zoals de mening van uw behandelend arts. Er zijn verschillende soorten verklaringen; op de website van de overheid (www.rijksoverheid.nl) vindt u meer informatie. Als u wensen heeft ten aanzien van bijvoorbeeld wel/niet behandelen, adviseren wij u dit met uw behandelend arts te bespreken. Hij of zij kent uw medische situatie en kan u uitleg geven over hoe uw wensen gehonoreerd kunnen worden. Ook is het goed uw wensen met uw naasten te bespreken.

32. Zorgdossier

U ontvangt van ons bij aanvang van de zorgverlening een zorgdossier. Hierin bewaren wij gegevens over u die van belang zijn voor het nakomen van de gemaakte afspraken, zoals informatie over uw gezondheidstoestand, zorgproblemen, zorgdoelen en de wijze waarop de zorgverlening zal worden uitgevoerd. Het zorgdossier is een dynamisch dossier; ook de voortgang en wijzigingen worden hierin primair geregistreerd. Documenten die u hier bijvoorbeeld in terug kunt vinden zijn de zorgovereenkomst, de algemene voorwaarden en het zorgleefplan en/of ondersteuningsplan, zoals met u zijn overeengekomen, als ook de meest recente voortgangsrapportages.

Voor het zorgvuldig opstellen van het zorgdossier, verzoeken wij u om alle informatie die van belang is voor de uitvoering van de zorgverlening aan onze medewerkers te verstrekken. Wanneer zich in de loop van de tijd wijzigingen voordoen, verzoeken wij u deze tijdig aan de zorgmedewerker door te geven. Het zorgdossier ligt bij u thuis, maar is en blijft ons eigendom. U kunt wel vragen om het zorgdossier in te zien en u mag ook om een kopie vragen. Wij kunnen daarvoor een vergoeding vragen.

Wij houden ons bij het bijhouden en het bewaren van het zorgdossier aan de geldende regelgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat als het gaat om gegevens in verband met geneeskundige behandeling wij een bewaartermijn van vijftien jaar toepassen, of zoveel langer als redelijkerwijs nodig. Ook mogen wij zonder toestemming persoonsgegevens verwerken over intern gemelde incidenten als dat noodzakelijk is voor de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit. Wij nemen altijd de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht.

33. Zorgleefplan

In het zorgleefplan, welke wij samen met u opstellen, worden de afspraken over de uitvoering van de zorg- en dienstverlening en de uitkomsten van de intake en tussentijdse evaluaties schriftelijk vastgelegd.

De volgende onderwerpen kunt u in ieder geval in het zorgleefplan terug vinden:

- Ondersteuningsvragen, zorgvragen en verpleegkundige diagnoses;
- Gedelegeerde werkzaamheden en opdracht van andere disciplines;
- Interventies en andere behandelingen (aard, omvang, plaats en duur);
- Beoogde resultaten/doelen;
- De termijn waarbinnen een resultaat/doel behaald moet zijn.
- Hoe nagegaan wordt of het resultaat/doel is behaald;
- Wie (de onderdelen) van het zorgleefplan uitvoert;
- Of er sprake is van mantelzorg en/of vrijwilligers en welke afspraken zijn gemaakt met de mantelzorger(s); evenals de eventuele hulp die de mantelzorger/vrijwilliger aanvullend op de door ons verleende zorg kan en wil bieden;
- Indien van toepassing hoe de nazorg en overdrachtszorg wordt geregeld en door wie.

Het zorgleefplan maakt integraal onderdeel uit van de zorgovereenkomst en is helemaal op u toegeschreven. Middels ondertekening door u en ons verklaren wij beiden akkoord te gaan met het voorgestelde zorgleefplan. Het zorgleefplan wordt regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd waar nodig. Daarbij sluiten wij mogelijk aan bij uw wensen en mogelijkheden.

34. Zorgovereenkomst

Dit is een overeenkomst tussen u als zorgaanbieder, welke voor aanvang van de zorgverlening wordt gemaakt en door u en ons ondertekend. Het bevat algemene afspraken en voorwaarden. De algemene voorwaarden en het zorgleefplan maken deel uit van de zorgovereenkomst.

Neem contact op met Thuiszorg Noord Kennemerland!

Wilt u meer informatie over onze thuiszorgdiensten of één van onze medewerkers spreken, dan kunt u contact opnemen met ons kantoor.

Thuiszorg Noord Kennemerland

Telefoonnummer: 06-84552637
Adres: Oude Parklaan 111 t/m 121
Postcode: 1901 ZZ
Plaats: Castricum
Mail adres: info@thuiszorgnoordkennemerland.nl
Web adres: www.thuiszorgnoordkennemerland.nl