

Informatiepakket



**Voorwoord**

Hierbij ontvangt u het informatiepakket van Thuiszorg Hart voor Nederland (HvN). In dit pakket vindt u informatie over onder meer onze missie en visie, de procedure bij aanmelding, bereikbaarheid en de interne klachtenregeling. Daarnaast geeft het een toelichting op de zorgfuncties binnen de Zorgverzekeringswet (ZVW), Wet Langdurige Zorg (WLZ), Onverzekerbare zorg (CAK) en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Intakegesprek

Als u zorg ontvangt of gaat ontvangen, komt er veel informatie op u af. Een deel van de informatie is direct van belang, een deel is eventueel op een later moment - of misschien nooit - van toepassing. We kunnen niet alle details direct met u bespreken, daarvoor is de hoeveelheid te groot. Daarom nemen we tijdens de intake de informatie op hoofdlijnen met u door; u kunt altijd meer informatie krijgen. Bijvoorbeeld in een gesprek, op onze website of via foldermateriaal. Veel informatie vindt u al in dit pakket.

Start van de zorg

In principe bepaalt u op basis van de tijdens de intake verstrekte informatie of u wel of geen zorg afneemt. Als u besluit om de zorg van HvN af te nemen, nemen we telefonisch contact met u op voor het vervolg. Dit doen we binnen zeven werkdagen, tenzij er een andere termijn is afgesproken of een andere afspraak met u is gemaakt. En indien naar aanleiding van de intake de zorg direct wordt ingezet, nemen we geen aanvullend contact met u op. Wilt u de ondersteuning juist later ontvangen, dan is dat ook mogelijk. De verpleging en verzorging worden geleverd op alle dagen, 24 uur per dag 7 dagen per week en de hulp bij het huishouden wordt geleverd op werkdagen, vanaf 09:00 uur tot en met 17:00. De dagbesteding komt in de loop van 2018 beschikbaar. De openingsdagen zijn dinsdag en donderdag. Neemt u contact op bij interesse.

Heeft u nog vragen, dan kunt u terecht bij de wijkverpleegkundige of de zorgcoördinator. Zie §1.10.

Onze algemene contactgegevens

Adres: Tennesseedreef 3, 3565 CK Utrecht

E-mail: [info@thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=8fb155c8-c54b-4fe9-9a9f-78e0320cce65)

Telefoon: (030) 26 76 717

*In dit informatiepakket en de bijbehorende brochures/folders richten wij ons in eerste instantie tot de cliënt, maar de informatie is zeker ook van belang voor de direct betrokken familieleden of vertegenwoordigers.*

Inhoud

1. ALGEMENE INFORMATIE 4

1.1 Missie en visie 4

1.2 Zorgaanbod 5

1.3 Deskundigheid 8

1.4 Wachttijd 8

1.5 Spoedzorg 8

1.6 Verhindering en vakantie 9

1.7 Arbeidsomstandigheden 11

1.8 Weigeren van zorg 11

1.9 Beëindigen van zorg 11

1.10 Contactpersonen en bereikbaarheid 12

1.11 Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging 12

1.12 Schriftelijke wilsverklaring 12

1.13 Wensen van de cliënt 13

1.14 Medicatiebeleid 13

1.15 Vrijheidsbeperking 13

1.16 Privacyreglement 14

1.17 Interne klachtenregeling 14

1.18 Cliëntenraad 18

1.19 Sleutelbeheer 18

1.20 Vervoersmiddel 18

1.21 Vrijwilligers 18

1.22 Buurtteam/sociaal wijkteam 19

1.23 Integrale zorg 19

1.24 Diefstal 19

1.25 Algemene voorwaarden 19

2. KWALITEITSGEGEVENS 20

2.1 ISO NEN EN 15224 20

2.2 Hoe ervaart u de geleverde zorg? 20

2.3 Jaarrapport 20

3. TARIEVEN 21

3.1 Tarievenlijst 21

3.2 Betalingen 22

Bijlage 1 Klachtenreglement 23

# 1. ALGEMENE INFORMATIE

HvN ondersteunt de (interculturele) ouderen en hun mantelzorgers bij het thuis wonen. Wij richten ons op mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking of problemen van chronische en/of psychosociale aard. Wij hanteren geen leeftijdsgrens: we zijn er voor jongeren, ouderen en mensen in de laatste levensfase. Iedereen die hulp nodig heeft kan van ons zorg ontvangen.

*"HvN levert zorg met een warm hart."*

Als cliënten met de thuiszorg te maken krijgen, maakt dat altijd kwetsbaar. Op zulke momenten wilt u de best mogelijke zorg die er te vinden is. Wij streven niet alleen naar de beste kwaliteit van handelen, maar zeker ook naar een fijne bejegening in een prettige omgeving.

## 1.1 Missie en visie

*Missie*

HvN levert thuiszorg aan cliënten met een zorgvraag. Daarbij hebben we ons gespecialiseerd in het leveren van interculturele zorg. Bij de intake wordt in samenspraak met de cliënt bepaald of de gevraagde zorg haalbaar is. Indien de zorg niet te realiseren is, verleent HvN hulp bij door- of terugverwijzen.

*Visie*

Ons uitgangspunt bij het leveren van de zorg is de vraag en de wens van de cliënt; waarbij wij ervoor zorgdragen dat de cliënt zolang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven functioneren; en waarbij wij gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg.

Wij gaan conform de vraag en wens van de cliënt na of succesvolle zorg, in kwalitatieve en kwantitatieve zin, kan plaatsvinden. Zo ja, dan wordt deze zorg ingezet waarbij de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat, zodat voldaan wordt aan de kwaliteitseisen met de daaraan gekoppelde kwaliteitskenmerken.

*Levensbeschouwing*

Zoals hierboven vermeld, heeft Thuiszorg Hart voor Nederland zich gespecialiseerd in het leveren van interculturele zorg. Wij houden dus ook zo veel mogelijk rekening met de levensbeschouwing van iedere cliënt. Dit houdt in dat wij erop bedacht zijn dat ieder individu een eigen beeld heeft van wat het leven voor hem (of haar) betekent, welke waarde hij geeft aan het leven en hoe hij zijn leven invult. Wij staan op het standpunt dat het aan uzelf is om het leven in te richten naar dit beeld, of het nu is gebaseerd op religie of een levensbeschouwing.

## 1.2 Zorgaanbod

HvN biedt een uitgebreid pakket zorgdiensten aan. Hieronder staat wat ze inhouden.

1. Thuiszorg
2. Mantelzorg en mantelzorgondersteuning
3. Maaltijdservice
4. Boodschappenservice

*Ad. 1 Thuiszorg*

Wij bieden de volgende diensten in het kader van Thuiszorg aan.

* Wijkverpleging
* Langdurige zorg
* Begeleiding thuis of in de dagbesteding
* Zorg in de laatste levensfase
* Onverzekerbare Zorg
* Hulp bij het Huishouden

*Onverzekerbare Zorg*

Regeling onverzekerbare vreemdelingen

Vreemdelingen zonder verblijfsvergunning (onverzekerbare vreemdelingen) kunnen geen zorgverzekering afsluiten. Toch kan medische hulp soms nodig zijn. Deze mensen moeten zelf de kosten betalen. Als zij dat niet kunnen, kan Thuiszorg Hart voor Nederland een bijdrage vragen aan het [CAK](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=99518479-0354-4f07-8971-35dbc9d45ac0)

*Hulp bij het Huishouden (HbH)*

Indien u HbH wilt inkopen met een persoonsgebonden budget kunt u contact opnemen met Thuiszorg Hart voor Nederland voor een intakegesprek. Tijdens dit intakegesprek wordt de beschikking gecontroleerd op het te vergoeden tarief. HvN behoudt zich het recht voor om geen HbH te verlenen bij een te laag tarief. In dit geval wordt aan u aangegeven dat u contact op kunt nemen met de gemeente voor een nieuwe beschikking waarin wordt opgenomen dat de zorg door een organisatie wordt geleverd.

*Ad. 3 Mantelzorg en mantelzorgondersteuning*

HvN biedt ook de mantelzorgers ondersteuning aan. Om de zorg zo optimaal mogelijk te laten verlopen is een goede communicatie en samenwerking tussen thuiszorg en mantelzorger van groot belang. Onze zorgverleners zijn getraind in (het verbeteren van) de samenwerking met en ondersteuning van mantelzorgers en in het signaleren van overbelasting bij hen. De thuiszorg kan ook de taken van de mantelzorger overnemen, wanneer deze tijdelijk niet of beperkt aanwezig is. Het mantelzorgbeleid vindt u op [onze website](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b4327533-9809-4de1-a022-1bab690a45ad)

*Algemene Hulpdienst*

Woont u in de stad Utrecht (inclusief Leidsche Rijn)? Dan kunt u gebruik maken van de Algemene Hulpdienst. U kunt de Algemene Hulpdienst bellen als u door ouderdom, ziekte of een beperking dagelijkse klussen zelf niet kunt doen en daar ook niemand voor kunt vragen of betalen.

Denkt u daarbij aan klussen in en om het huis, aan gezelschap of begeleiding, of aan het doen van een boodschap. Wilt u meer weten? Bekijk de [digitale brochure “Algemene Hulpdienst”](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b270b7cb-4853-4f07-b45e-8bb2864ccd89) op de website van U Centraal ([www.u-centraal.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b1fab161-0c76-4e2b-bc1e-968ff96fe1d4)) of bel de Algemene Hulpdienst.   
U kunt deze, tijdens kantooruren, bereiken op nummer: (030) 236 17 43.

*Ad. 4 Maaltijdservice*

HvN biedt haar cliënten in samenwerking met Food Connect een maaltijdservice aan. U kunt dagelijks uw eigen menu samenstellen uit een wisselend assortiment. Er kan zelfs rekening gehouden worden met eventuele wensen qua geloofsovertuiging (zoals Halal-maaltijden) of specifieke diëten. U kunt niet alleen kiezen uit verse, maar ook uit diepvriesmaaltijden. Meer informatie staat op de [website](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=14104c8c-9ff1-4a5c-9e42-261a486cc7a8) van uwmaaltijd.nl. Daar vindt u onder meer hoe en wat u kunt bestellen.

*Ad. 5 Boodschappenservice*

Wilt u graag uw dagelijkse boodschappen laten bezorgen? Dat kan ook via Food Connect. De boodschappen kunt u via een bestellijst bestellen en via de [webwinkel](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=ffc78ae8-6985-44a3-b3a0-9afa3d01ee23). Er is geen minimale afname voor de boodschappen.   
U bestelt gewoon wat u nodig heeft en de boodschappen worden samen met uw maaltijden thuisbezorgd.

**Digitaal zorgdossier:** [**Carenzorgt**](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=ce995927-54b4-4f0b-a216-55321c0710fc)

Als (nieuwe) cliënt van HvN gaat u gebruik maken van ons online zorgportaal, genaamd CarenZorgt. Dit is een laagdrempelig systeem dat u in staat stelt om online in contact te treden met familie en bekenden. ‘CarenZorgt’ maakt onder meer inzichtelijk wanneer de zorgverlener bij u aanwezig is. Ook kunt u daarin een eigen agendaplanning maken en zijn er de opmerkingen van de verpleegkundigen in te zien. Verder functioneert het als communicatiemiddel tussen mantelzorgers onderling en met onze organisatie. Zie voor meer informatie over Carenzorgt: [www.carenzorgt.nl/welcome](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=5e5c9752-69c8-4872-bbce-536cfb19262b).

**Waar vindt u ons?**

HvN is vooral actief in de provincie Utrecht. In principe kunt u voor elke zorg bij ons terecht. Wel zijn er verschillen in de wijze van betaling en de hoogte van de vergoeding. Deze hangen af van:

* in welke gemeente u woont;
* welke zorgverzekeraar u heeft.

De hoogte van de vergoeding en de wijze van betalen kunnen daardoor per persoon per situatie verschillen. Op hoofdlijnen werkt het als volgt.

*Gecontracteerde zorg (zorgverzekeringswet)*

Bij gecontracteerde zorg gaat het om zorg die wij leveren binnen het contract met de zorgverzekeraar. Hebben wij zo’n contract met uw verzekeraar? Dan krijgt u de zorg zoals afgesproken en hoeft u wat betreft de betaling nergens naar om te kijken.

*Verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg)*

Bij verpleging en verzorging vanuit de Wet langdurige zorg wordt de zorg vergoed door het zorgkantoor. Hebben wij een contract met uw zorgkantoor? Dan krijgt u de zorg zoals afgesproken en hoeft u wat betreft de betaling nergens naar om te kijken.

*Persoonsgebonden budget (Pgb)*

Anders is het, als u de beschikking heeft over een Persoonsgebonden budget. Dan kunt u namelijk zelf zorg inkopen, ook bij ons. U fungeert dan als een soort werkgever of opdrachtgever. De kosten die u maakt worden vergoed: hetzij door zorgverzekeraar / zorgkantoor, als het gaat om Verpleging en Persoonlijke Verzorging; hetzij door de gemeente, als het gaat om Hulp bij het Huishouden, Begeleiding en Persoonlijke Verzorging. De factuur ontvangt u rechtstreeks van ons.

*Vergoedingen particuliere zorg*

Mocht het zo zijn dat u besluit om zelf de kosten van de door u benodigde en/of gewenste zorg te dragen, dan

valt dat onder de zogeheten particuliere zorg. U krijgt dan niets vergoed. U ontvangt van ons de factuur en betaalt deze dan zelf.

*Wat geldt voor u?*

In het intakegesprek gaat de wijkverpleegkundige of zorgcoördinator samen met u na wat voor u geldt, welke stappen we moeten zetten om de betalingen te regelen en wat u eventueel daartoe dient te ondertekenen.

## 1.3 Deskundigheid

De gekwalificeerde zorgverleners van HvN bieden cliëntgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg. Zij zijn bij u te gast. En zij zijn respectvol, professioneel en betrouwbaar.

## 1.4 Wachttijd

Er kan sprake zijn van een wachttijd. Dat wil echter niet zeggen dat u geen zorg kunt ontvangen. Onze wijkverpleegkundige en/of zorgcoördinator helpt u graag bij het vinden van een geschikt alternatief tot het moment dat u de verwachte zorg krijgt. Indien u hiermee akkoord gaat, wordt deze alternatieve zorg ingepland.

Indien niet ingeschat kan worden op welke termijn zorg geleverd kan worden, bestaat de mogelijkheid om u op de wachtlijst te plaatsen. Mocht tijdens de wachtperiode zich een wijziging voordoen in uw situatie, is het van belang dat u dit direct doorgeeft aan uw contactpersoon bij HvN. Wij kunnen dan de urgentie eventueel opnieuw bepalen. Voor de wachtlijst hanteren we de treeknorm van de Nederlandse [Zorgautoriteit](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=d4c9f149-cbcf-4615-abf9-1d5b4883b7b6). Hierin staat vermeld wat de maximale aanvaardbare wachttijd voor het ontvangen van zorg is.

## 1.5 Spoedzorg

Spoedzorg is bedoeld voor cliënten die thuis wonen en te maken hebben met een plotselinge wijziging in hun gezondheidssituatie. Dit vraagt om een specialistische, professionele aanpak. De vereiste zorg is niet langer dan enkele minuten tot een dag uit te stellen. Heeft u acute zorg nodig, wordt de zorgverlening binnen 24 uur gestart.

## 1.6 Verhindering en vakantie

Hoe goed we de zorg samen ook regelen, er kan altijd iets gebeuren waardoor de zorg- en/of hulpverlening niet volgens het zorgplan door HvN kan worden uitgevoerd dan wel door u afgenomen. Hoe gaan we daarmee om?

*Verhindering van uw kant*Om u zorg en/of hulp bij het huishouden te kunnen leveren, is het belangrijk dat u op de afgesproken tijd thuis bent.   
Als het voor u onmogelijk is om de zorg- en/of dienstverlening te ontvangen, laat u ons dat zo snel mogelijk weten en in ieder geval uiterlijk 48 uur van tevoren. Bijvoorbeeld als u met vakantie bent of een dag niet aanwezig kunt zijn. Als u dit niet doet, kunnen wij kosten bij u in rekening brengen, tenzij u kunt aantonen dat u absoluut niet in staat was u op tijd af te melden. De kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten. Dit geldt ook als u gebruik maakt van dagbesteding.

Hierbij geldt het volgende.

* Wanneer het gaat om zorg, brengen wij de onnodig gemaakte kosten rechtstreeks bij u in rekening. De factuur gaat dus niet naar uw zorgverzekeraar/zorgkantoor en de kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten.
* Gaat het om hulp bij het huishouden, dan krijgt u niet een factuur, maar dan worden de gemiste uren in mindering gebracht op het aantal uren waarop u recht heeft.
* Gaat het om dagbesteding, dan zijn wij genoodzaakt de gemaakte kosten rechtstreeks bij u in rekening te brengen. De factuur gaat dus niet naar uw zorgverzekeraar/zorgkantoor/gemeente. De kosten zijn gelijk aan de werkelijk gemaakte kosten.

Deze regel geldt vanzelfsprekend niet als er sprake is van een dringende reden of oorzaak die verband houdt met uw gezondheid, zoals plotselinge opname in het ziekenhuis.

Werkwijze bij tijdelijke afmelding zorg/hulp/dagbesteding

U geeft de afmelding schriftelijk door (per brief of e-mail) en vermeldt daarbij duidelijk om welke dag(en) en tijdstip(pen) het gaat. Bent u niet in de gelegenheid schriftelijk af te melden, dan kunt u telefonisch afmelden via (030) 26 76 717. U ontvangt dan van ons ter bevestiging een brief hiervan. Om onduidelijkheden te voorkomen, nemen wij mondelinge afmeldingen via de hulp, verplegende of verzorgende niet als zodanig in behandeling. Wij gaan uiteraard zo zorgvuldig mogelijk te werk en zullen ons ervan verzekeren dat u niet thuis bent / of wel thuis maar geen zorg/hulp/dagbesteding wenst op dat moment én deze tijdig heeft afgemeld.

* Indien we een 1e en zelfs 2e keer (tevergeefs) bij u aanbellen en na nauwkeurige controle vast moeten stellen dat u (de cliënt) niet thuis bent (of wel thuis en vergeten af te melden) en wij er zeker van zijn dat de zorg/hulp/dagbesteding niet uiterlijk 48 uur van tevoren is afgemeld, dan ontvangt u per brief een waarschuwing, dat we uit coulance de zorg niet in rekening brengen onder de voorwaarde dat er geen 3e keer sprake zal zijn van niet correct afgemelde zorg of hulp. In de brief vindt u vermelding van de datum en het tijdstip waarop u niet thuis was en/of te laat heeft afgemeld. Tevens wordt er verwezen naar de zorgovereenkomst waarin de gemaakte afspraken vermeld staan.
* Indien we moeten constateren dat dit zich een 3de keer voordoet (u bent niet thuis en/of heeft niet uiterlijk 48 uur van tevoren de zorg/hulp afgemeld), dan ontvangt u een brief waarin wordt aangekondigd dat de kosten worden doorberekend met een maximum van één tarief à 30 euro per uur. In de brief worden vermeld: de data en tijdstippen dat u (de cliënt) niet thuis was of te laat heeft afgemeld inclusief de datum en het tijdstip van de 1e en 2e keer niet aanwezig. Tevens wordt er verwezen naar het zorgovereenkomst waarin de gemaakte afspraken vermeld staan.
* Deze werkwijze is ook van toepassing op het niet tijdig afmelden van dagbesteding.

U vindt deze informatie terug in de zorgovereenkomst die we met elkaar sluiten.

*Verhindering van onze kant*Als HvN de zorg- en dienstverleningsovereenkomst niet volgens het zorgplan kan uitvoeren, laten wij u dat zo snel mogelijk weten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij plotselinge uitval van uw zorgverlener door ziekte. Of bij geplande afwezigheid van de zorgverlener door een verlofdag of enkele vakantiedagen. Wij zorgen vanzelfsprekend voor vervanging. Wij doen ons uiterste best u hiervan zo min mogelijk ongemak te laten ervaren.

Maar het kan voorkomen dat u tijdelijk minder hulp krijgt of dat er hulp wordt gegeven op andere dan de voor u gebruikelijke tijdstippen of dag(en). U wordt hierover zo snel en goed mogelijk geïnformeerd. Samen met u wordt naar de best passende oplossing gezocht. Tevens zullen wij u wijzen op de mogelijkheid hierover een klacht in te dienen. We doen ons best om de zorg- en dienstverlening alsnog zo snel mogelijk volgens het zorgplan uit te voeren. Slagen wij daar niet in, dan kunt u de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vier weken.

*Vakantieperiode*

In de zomermaanden gaan veel mensen met vakantie. Dat geldt ook voor onze zorgverleners en wisseling van zorgverleners is dan niet altijd te vermijden. Wij informeren u hier tijdig over. Om in deze periode een goede voortgang van de zorgverlening te kunnen garanderen, vragen wij uw medewerking.

*Gaat u zelf op vakantie?*

Indien u met vakantie gaat, dient u dit uiterlijk twee weken voor het geplande tijdstip van de zorg / hulp kenbaar te maken. Gebeurt dit niet, dan geldt dezelfde maatregel als bij het punt ‘Verhindering van uw kant’. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden of oorzaak die verband houdt met uw gezondheid, zoals plotselinge opname in het ziekenhuis.

## Arbeidsomstandigheden

Bij HvN 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 zorgverleners. Goede zorg kan immers alleen gewaarborgd worden door gezonde medewerkers die zich veilig voelen. En natuurlijk verplicht ook de Arbowet en -regelgeving ons om voor hen zorg te dragen. Daarom gelden de hieronder genoemde voorwaarden voor zorgverlening.

1. HvN toetst de aanwezigheid van hulpmiddelen, werkmaterialen, beweegruimte, veiligheid, comfort en hygiëne (via een Arbo-check) en geeft u zo nodig de dwingende opdracht benodigde materialen aan te schaffen/huren (bijvoorbeeld een hoog/laag bed) of de werkomgeving te verbeteren. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in de Arbo-check.
2. HvN staat ervoor in dat de medewerkers de criteria in de Arbo-check naleven, opdat zij voldoen aan algemeen aanvaardbare eisen.
3. Als er een onaanvaardbare situatie ontstaat bij u thuis, in verband met infecties of iets dergelijks, waardoor de medewerker in gevaar kan komen, dan kunnen wij de zorg aan u beëindigen.
4. U (de cliënt), uw naasten en de medewerkers zijn eraan gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.
5. U stelt de medewerkers in staat om hun taken naar behoren uit te voeren.

## 1.8 Weigeren van zorg

U hebt het recht om eigen keuzes te maken. U mag dus zorg weigeren. De zorgverlener kan u, eventueel samen met uw familie, proberen te motiveren om de ondersteuning te accepteren.

## 1.9 Beëindigen van zorg

Ingeval u de zorg wilt beëindigen, dient u zich te houden aan een opzegtermijn van vier weken. Deze opzegging dient **schriftelijk** te geschieden. Indien een opzegtermijn van vier weken niet in acht wordt genomen, is HvN genoodzaakt de reeds geplande zorguren bij u te declareren. Zie voor de voorwaarden onze zorgovereenkomst.

Er is een aantal situaties waarin HvN niet langer in staat is de zorg te leveren en, na een zorgvuldig doorlopen procedure, de mogelijkheid heeft om zorg te stoppen dan wel te weigeren. HvN neemt daarbij een opzegtermijn van minimaal vier weken in acht. Deze situaties zijn met u besproken en zijn de volgende.

De veiligheid van u als cliënt en uw omgeving zijn in het geding.

1. Het niet kunnen bieden van een passende zorgcontext op basis van uw hulpvraag.
2. De vereiste zorgverlening brengt zodanig ongunstige arbeidsomstandigheden voor werknemers met zich mee dat HvN het welzijn van haar medewerkers niet kan garanderen.
3. U of uw omgeving maakt het onmogelijk om op verantwoorde wijze zorg te verlenen.
4. Er bestaan onoverkomelijke visieverschillen tussen de zorgverleners en u, de cliënt, en/of de wettelijke vertegenwoordiger die ernstige consequenties hebben ten aanzien van het wederzijdse vertrouwen, de kwaliteit van bestaan van de cliënt en/of wettelijk aspecten van de zorgverlening.
5. Er is geen overeenstemming over randvoorwaarden met betrekking tot de zorgverlening.
6. De mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is.

## 1.10 Contactpersonen en bereikbaarheid

Wanneer u in zorg komt, krijgt u een contactpersoon bij HvN toegewezen. In de onderstaande tabel ziet u een overzicht bij wie u terecht kunt als u een vraag heeft.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Bereikbaar | Contactpersoon | Telefoonnummer | Mailadres |
| Kantoor  (Algemene vragen) | 08:00-17:00 | Telefoniste | 030-2676717 | [info@thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=3af62116-4d11-4796-9ec4-3db30b55bae2) |
| Noodsituatie | 24 uur per dag | Achterwacht | 030-2676717 | - |
| Verpleging en verzorging | 08:00-17:00 | Wijkverpleegkundige | 030-2676717 | [wijkverpleging@thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=4885d47e-a715-4d01-a483-2adcc25a0eb6) |
| Huishouden | 09:00-17:00 | Zorgcoördinator | 030-2676717 | [wijkverpleging@thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=4885d47e-a715-4d01-a483-2adcc25a0eb6) |

Net zoals u *ons* wilt kunnen bereiken, is het belangrijk dat wij *u* kunnen bereiken; ook als u door (onvoorziene) omstandigheden niet zelf kunt overleggen over de zorg die wij u verlenen. Daarom vragen we tijdens de intake om de contactgegevens van iemand die u vertrouwt en met wie wij contact mogen opnemen, als wij u niet kunnen bereiken of als er sprake is van een calamiteit.

## 1.11 Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging

Voor medische behandelingen is toestemming van u nodig. Soms kunt u deze toestemming niet geven. Een arts schat dan in dat u ‘wilsonbekwaam’ bent.

*Wilsonbekwaamheid*

Wilsonbekwaamheid heeft te maken met beslissingen over gezondheid. Het betekent dat u:

* de informatie over de behandeling niet meer kunt begrijpen en afwegen;
* niet begrijpt wat de gevolgen van uw besluit (over de behandeling) zijn;
* en/of geen besluit kunt nemen.

*Wettelijke vertegenwoordiging*

Indien u wilsonbekwaam bent, hebt u een [wettelijk vertegenwoordiger](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=0e630e17-941c-4f00-b5aa-2b8e259b35d8) die uw belangen behartigt op het punt waarvoor u wilsonbekwaam bent. De vertegenwoordiger is ook het aanspreekpunt als het gaat om [uitwisseling van informatie](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=835ff060-285e-43da-ae65-4e600d2adf55) over uw gezondheidssituatie. De wijkverpleegkundige van HvN zal tijdens de intake nagaan of u wilsonbekwaam bent en of u beschikt over een wettelijke vertegenwoordiger.

Voor meer informatie over de wettelijke regels die betrekkingen hebben op wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging, zie [www.dwangindezorg.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=a524fd79-3336-4567-856d-0ed5a1a38bab).

## 1.12 Schriftelijke wilsverklaring

Het is mogelijk dat u een schriftelijke wilsverklaring opstelt waarin u vastlegt hoe u wilt dat er wordt gehandeld, indien u niet meer voor uzelf kunt zorgen. In een wilsverklaring legt u medische wensen rondom uw behandeling of uw levenseinde vast. Bij de intake zal de wijkverpleegkundige dit onderwerp met u bespreken.

## 1.13 Wensen van de cliënt

Uw wensen zijn ons uitgangspunt. Wij nodigen u daarom van harte uit uw wensen en opmerkingen te bespreken. Alleen op deze manier kunnen we de zorg optimaal afstemmen op uw wensen. Indien we niet volledig aan uw wensen kunnen voldoen, zullen wij u altijd andere passende oplossingen aanbieden. U kunt uw wens of suggestie eenvoudig doorgeven via de [website](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=bf2945dc-dcdb-4058-85af-245bc8956d0b); ook kunt u ons schriftelijk berichten of ons bellen: (030) 267 67 17. Vraag vervolgens naar de wijkverpleegkundige of de zorgcoördinator.

## 1.14 Medicatiebeleid

Veel cliënten gebruiken medicatie, vaak meer dan één soort. Zorgvuldig omgaan met medicatie is van levensbelang. HvN hanteert daarom een strikt medicatiebeleid, gericht op een optimale medicatieveiligheid. In ons kwaliteitssysteem zijn procedures opgenomen over hoe om te gaan met medicatie.

Als u uw medicatiegebruik niet zelf kunt regelen, dan zorgen wij ervoor dat u op de juiste tijd het juiste medicijn op de juiste wijze krijgt aangereikt of toegediend, mits hiervoor een indicatie is afgegeven.

*Rol apotheek en huisarts*

Uw apotheek en huisarts zijn verantwoordelijk voor uw medicijngebruik. Uw huisarts schrijft de medicijnen voor, controleert of u de juiste medicijnen gebruikt, of de middelen bij elkaar passen en of ze hun werk doen. Uw apotheek levert de medicijnen aan u. U kunt aan uw apotheek vragen om uw medicijnen aan te leveren in dagporties. Als zorgverlener mogen wij uw medicijnen niet namens u halen. Maar wilt u andere ondersteuning? Dan kunt u dit aangeven bij onze zorgcoördinator en kijkt zij (of hij) wat we voor u kunnen doen.

*Medicijnen in dag- of weekporties*

Uw apotheek kan uw medicijnen aanleveren in een zogenoemde baxterrol. Dat is een lange plastic verpakking waarin uw medicijnen per tijdstip en per dag zijn ingedeeld. Op elk deelzakje staan de namen van de pillen die erin zitten, evenals hun kleur en hoeveelheid. U kunt het zakje openmaken op het moment dat u de pillen nodig heeft. Zo is de kans op fouten bij het innemen van uw medicijnen een stuk kleiner. Helaas kunnen niet alle medicijnen in het een baxterrol. Vraag uw apotheek naar de mogelijkheden.

*Rol Thuiszorg*

U kunt natuurlijk zelf uw medicijngebruik regelen. Wilt u hulp? Wij kunnen als uw thuiszorgorganisatie u op drie manieren ondersteunen.

1. Wij kunnen u de medicatie aanreiken. U controleert het uitreiken zelf en de zorgverlener tekent het uitreiken af op de toedieningslijst van de apotheek.
2. Wij kunnen u de medicatie toedienen. Een verzorgende of verpleegkundige kan u daarbij helpen.
3. Wij kunnen het beheer van uw medicatie volledig van u overnemen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u ernstig verward bent of makkelijk het overzicht kwijtraakt. Aan deze ondersteuning zijn strikte voorwaarden verbonden.

Wilt u meer weten? Neemt u gerust contact met ons op.

## 1.15 Vrijheidsbeperking

HvN hanteert in principe geen vrijheid beperkende maatregelen. Indien er een situatie ontstaat waarin deze wel getroffen moeten worden, zal dat alleen in uitzonderlijke situaties zijn en alleen met schriftelijke toestemming van de huisarts. Hiervoor hanteert HvN specifiek beleid.

## 1.16 Privacyreglement

HvN houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) die door de Nederlandse wetgever opgesteld is ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent, dat zij alleen informatie over de hulpverlening aan derden mogen verstrekken die bij de zorgverlening betrokken zijn. Dat geldt ook voor uw overige persoonlijke gegevens zoals die in het zorgdossier en in onze administratie zijn opgenomen. De behandeling van persoonsgegevens van cliënten is vastgelegd in het privacyreglement. Indien u inzage wilt in het privacyreglement dan kunt u dit opvragen of raadplegen via de site van HvN, [www.thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=74566c0a-1ac9-49a0-bb14-8429c066f65f). Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen. Per 25 mei 2018 vervalt de WBP en treedt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) in werking. Meer over de AGV vindt u op deze website: [autoriteitpersoonsgegevens.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b8b68454-bed2-44ca-8e40-e4fcf922fded).

**Toestemming inzake medisch/zorginhoudelijke gegevens**In het intakegesprek vragen wij u om toestemming voor het delen én opvragen van medisch/zorginhoudelijke gegevens met professionals die betrokken zijn bij de zorgverlening aan u. Geeft u ons toestemming, dan houden wij ons aan de wettelijke rechten en plichten die dat met zich meebrengt. Indien u duidelijk aangeeft geen toestemming te verlenen, dan houden wij hiermee elke keer rekening. Let op: u bent dan in elk voorkomend geval zelf verantwoordelijk voor het verschaffen van de noodzakelijke gegevens om zorg aan u mogelijk te maken.

## 1.17 Interne klachtenregeling

*a. Klachten kunnen opgelost worden (Verpleging & Verzorging)*

*Niet tevreden?*

We streven ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Thuiszorg Hart voor Nederland en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend.   
Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank.

Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Thuiszorg Hart voor Nederland dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de EVV’er, wijkverpleegkundige of de zorgcoördinator. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris.

Thuiszorg Hart voor Nederland heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken per mail of telefonisch. U kunt de situatie met de klachtenfunctionaris bespreken. Samen bepaalt u welke weg u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

*Klachtenfunctionaris onafhankelijk*

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel.

Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

*Klachtenreglement*

Om ervoor te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. Zie bijlage 1 Klachtenreglement.

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.Dit kan via:

**1**. Zorgbelang  
Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk. De gegevens van Zorgbelang kunt u vinden bij de contactgegevens.

**2.** De klachtenfunctionaris  
De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij Thuiszorg Hart voor Nederland; de klacht - eventueel anoniem – registreren; helpen bij het formuleren van de klacht.

Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschillencommissie kan tot €25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil. De klachtbrief dient ten minste te bevatten:

* de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt;
* de omschrijving van het geschil;
* en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Het klachtengeld bedraagt €50.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

*Contactgegevens verpleging en verzorging*

*Klachtenfunctionaris*

Coördinator bij Quasir is mevrouw L. de Boon;

|  |  |
| --- | --- |
| Algemene telefoonnummer: | 0561 618711 |
| Telefoon: | 06-48 44 55 38 |
| E-mail: | [bemiddeling@quasir.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=c6e4e157-f078-4fde-92aa-00a3498f3435) |
| Website | [www.quasir.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=1182949c-e5e9-40b3-85ff-732d05b0cbd5) |

*Zorgbelang Utrecht*

|  |  |
| --- | --- |
| Postadres | Zorgbelang Gelderland/Utrecht  Postbus 5310  6802 EH Arnhem |
| Telefoon | 026 384 28 22 |
| E-mail | [info@zorgbelanggelderland.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=cc5652a9-1de9-4a87-8046-ced5ec418ad1) |
| Website | [www.zorgbelanggelderland.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=aa377093-a0e1-4458-87ee-34091ec5c78e) |

Stichting Zorggeschil

|  |  |
| --- | --- |
| Postadres | De Meenthe 6  8471 ZP Wolvega |
| Telefoon | 0561 618711 (Quasir) |
| E-mail | [info@zorggeschil.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=b632f203-3761-46d9-b0c2-46ee131c8ba9) |
| Website | [www.zorggeschil.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=c3a96033-b8ff-4228-93e7-cc388db7569a) |

*b. Klachten kunnen opgelost worden (hulp bij het huishouden en dagbesteding)*

We streven ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Thuiszorg Hart voor Nederland en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Thuiszorg Hart voor Nederland dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

*Een gesprek kan veel oplossen*

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de zorgcoördinator of de begeleidster van de dagbesteding. Een gesprek kan vaak al veel oplossen. Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris van Thuiszorg Hart voor Nederland.

Klachtenfunctionaris

Onze klachtenfunctionaris is een medewerker van Thuiszorg Hart voor Nederland, maar is niet direct betrokken bij de zorgverlening. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing, dan kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Bij de bemiddeling past zij hoor en wederhoor toe. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Contactgegevens *(hulp bij het huishouden en dagbesteding)*

Klachtenfunctionaris bij HvN is mevrouw A. van Zijl.

|  |  |
| --- | --- |
| Postadres | Thuiszorg Hart voor Nederland  Tennesseedreef 3  3565 CK  Utrecht |
| Algemene telefoonnummer: | 030-2676717 |
| E-mail | [klacht@thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=7ba4b016-b234-42ef-85a6-68846d820a5d) |
| Website | [www.thuiszorghvn.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=991eddd8-fa02-4de4-a6ce-67a331fd2114) |

## 1.18 Cliëntenraad

Een cliëntenraad richt zich op de individuele belangen van de cliënt. Wanneer u interesse heeft in de cliëntenraad of meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon. Momenteel is er geen cliëntenraad. Wij zijn dan ook op zoek naar meer cliënten en of mantelzorgers voor het aansluiten bij de cliëntenraad. Indien u daar interesse in heeft, aarzel dan niet om [u aan te melden](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=74c84c63-323d-4ca7-ba38-8c93069f12ba). Wij verwelkomen u graag.

## 1.19 Sleutelbeheer

Het allerbeste is en blijft om zelf de deur open te doen. Maar mocht u daartoe niet (langer of altijd) in staat zijn, dan kunt u gebruik maken van sleutelbeheer. U kunt ervoor kiezen om een veilig sleutelsysteem aan te schaffen dat voldoet aan het politiekeurmerk Veilig Wonen. Hierdoor kunnen onze zorgverleners altijd bij u naar binnen zonder dat u daar zelf de deur voor hoeft te openen. Indien u momenteel al gebruik maakt van een sleutelkluis, neemt u dan contact op met uw verzekeraar om er zeker van te zijn dat inbraak wordt vergoed wanneer er sprake is van inbraak middels de nu aanwezige sleutelkluis. Een overzichtslijst met goedgekeurde sleutelkluisjes vindt u onder andere op [www.politiekeurmerk.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=35c12f3e-14f2-47d6-8853-94d826f02bb8)

Het is ook mogelijk dat u uw huissleutel aan onze zorgverlener overhandigt. Hiervoor hanteren wij een sleutelovereenkomst waarin vastgelegd wordt hoe wij hiermee omgaan. De overeenkomst ondertekent u samen met de zorgverlener die de sleutel in ontvangst neemt. Voor (gevolgen van) verlies, beschadiging, misbruik, of voor welke schade dan ook als gevolg van de overhandiging van de sleutel of de code van een sleutelkast door u aan de zorgverlener, kan HvN niet aansprakelijk gesteld worden. Uw contactpersoon kan u meer vertellen.

## 1.20 Vervoersmiddel

De medewerkers van HvN mogen geen gebruik maken van uw auto of een ander vervoersmiddel van u. Indien de medewerker een boodschap voor u doet, waarbij vervoer noodzakelijk is, dan gebeurt dit met het vervoermiddel van de medewerker. De kosten worden bij u in rekening gebracht, zie pagina 21 en verder voor Tarieven. Onze medewerkers mogen in geen geval derden, waaronder uzelf, vervoeren. Overtreding van deze regel door u of door derden gebeurt op uw eigen risico.

## 1.21 Vrijwilligers

HvN werkt met verschillende organisaties om vrijwilligers bij u thuis in te zetten. Welke voordelen heeft dit voor u?

* Vrijwilligers hebben de tijd voor cliënten.
* De vrijwilliger is niet gericht op uw ziekte of handicap, waardoor u de ziekte of problemen kunt vergeten.
* Indien u ziek of niet meer mobiel bent, dan brengen vrijwilligers de buitenwereld naar binnen.
* Continuïteit bij de inzet van vrijwilligers wordt zeer op prijs gesteld en is een basis voor een vertrouwensband.
* Tussen u en de vrijwilligers kunnen langdurige vriendschappen ontstaan.

Tijdens het intakegesprek bespreken we of u deze ondersteuning op prijs stelt. U kunt ook op een later moment, als u al zorg ontvangt, dit onderwerp ter sprake brengen.

## 1.22 Buurtteam/sociaal wijkteam

Elke gemeente organiseert de toegang tot zorg, ondersteuning en jeugdhulp op haar eigen manier. Sommige

gemeentes kiezen voor het Wmo-loket. Andere kiezen voor sociale wijkteams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het buurtteam/wijkteam precies doet, verschilt per gemeente. U kunt contact opnemen met uw gemeente om te vragen hoe uw gemeente dit heeft georganiseerd en wat zij voor u kan betekenen. De basisinformatie vindt u tevens op de website van de buurtteams: [www.buurtteamsutrecht.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=a9dca2e3-f730-4de2-9d3f-6a2f80fb72e8)

## 1.23 Integrale zorg

HvN werkt zorg- en wijkgericht. De zorg wordt niet alleen individueel besproken, maar ook met ketenzorgorganisaties en indien van toepassing in een multidisciplinair team. Dit maakt de zorg integraal.

Dat doen we met reden. De zorg verandert voortdurend. Het is erg belangrijk dat alle betrokken zorgprofessionals en mantelzorgers goed met elkaar samenwerken. Dit wordt ook wel netwerkzorg genoemd. Denk bijvoorbeeld aan een zorgnetwerk van een cliënt met een mantelzorger, huisarts, fysiotherapeut, wijkverpleegkundige, hulp in de huishouding, medisch specialist, de Wmo-dagbesteding en de apotheker. De grootte en samenstelling van het zorgnetwerk verschilt per persoon. De inspectie houdt toezicht op netwerkzorg.

## 1.24 Diefstal

Wij staan in voor onze zorgverleners. Wij screenen hen voordat zij in dienst treden en gaan ervan uit dat ze betrouwbaar zijn. Echter, wij kunnen niet garanderen dat vervreemding van uw eigendommen niet plaatsvindt. Wij doen er alles aan om dit te voorkomen en vragen uw medewerking hierin. Wilt u er zelf voor zorgen dat uw eigendommen en gevoelige informatie veilig zijn weggeborgen / ontoegankelijk zijn voor derden? Dank uw wel.

## 1.25 Algemene voorwaarden

HvN hanteert Algemene voorwaarden. Deze voorwaarden werken zowel de rechten en plichten van u als cliënt uit als de rechten en plichten van HvN. In dit informatiepakket staat concreet vermeld wat u van HvN mag verwachten en wat HvN van u mag verwachten.

# 2. KWALITEITSGEGEVENS

Afspreken wat we doen, doen wat we afspreken en dat goed doen. Daar staan we voor. Dat is voor ons kwaliteit en daar werken we voortdurend aan. Waar kan het nog beter? Hoe kan het nog beter? Onze kwaliteit is vastgelegd in kwaliteitskeurmerken. We werken voortdurend aan verbetering, zowel binnen als buiten de organisatie. Kwaliteit is namelijk de zorg van al onze medewerkers.

## 2.1 ISO NEN EN 15224

Het ISO NEN stelt landelijke normen voor verantwoorde zorg vast. HvN is voor de ISO NEN EN 15224 gecertificeerd en wij zorgen voor voortdurende borging en verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem.

## 2.2 Hoe ervaart u de geleverde zorg?

Dat willen wij graag weten. Uw stem is belangrijk. Als wij inzicht hebben in wat goed gaat maar ook wat beter kan, kunnen wij de zorg nog beter afstemmen op uw wensen. Laat daarom uw stem horen en deel uw ervaring op [Zorgkaartnederland](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=6236a9d4-a9f8-47ff-89ab-cbad0faafbfe). Elke waardering die door u wordt geplaatst, wordt door het team gelezen. Is uw waardering lager dan een 6,5, dan ontvangt u een reactie. Mogelijk komen wij graag met u in contact om de waardering te bespreken, mits u hiermee instemt.



## 2.3 Jaarrapport

Jaarlijks beoordeelt de directie van HvN of het kwaliteitssysteem aan de eisen voldoet, of er kansen voor verbetering gesignaleerd worden en of het noodzakelijk is het kwaliteitssysteem te verbeteren of te wijzigen. De uitkomsten van het jaarrapport maken wij openbaar op onze website; ook ontvangt u als cliënt jaarlijks een nieuwsbrief over onze kwaliteit.

## 3. TARIEVEN

## 3.1 Tarievenlijst

Voor de particuliere zorg en het persoonsgebonden budget worden duidelijke tarieven gehanteerd. De onderstaande tarieven zijn op het moment van uitgave van dit informatiepakket correct en geldig voor 2018. Echter, de tarieven kunnen wijzigen. Kijk daarom altijd op onze website voor de meest actuele tarieven.

|  |
| --- |
| Voorbereiden start zorg en evalueren zorgleefplan |
| Functie | | Uurtarief |
| Indiceren | | € 73,91 |
| Evalueren zorgleefplan | | € 58,30 |
| Reiskosten ([zie pagina 18. Vervoersmiddel](#_1.21_Vervoersmiddel)) | | € 0,21 per kilometer exclusief BTW |
| Wijkverpleging |
| Verpleging | | € 59,12 |
| Persoonlijke verzorging | | € 39,68 |
| WLZ |
| Verpleging | | € 59,12 |
| Begeleiding Individueel | | € 42,39 |
| Begeleiding Groep | | € 47,16 |
| Persoonlijke verzorging | | € 39,68 |
| Overige dienstverlening | | In overleg |
| Overige dienstverlening |
| In overleg | | In overleg |

|  |
| --- |
| Huishoudelijke ondersteuning |
| Functie | | Uurtarief |
| Hulp bij het huishouden | | € 33,75 |

*Bijzonderheden tarieven*

* De tarieven zijn exclusief btw. Dit geldt alleen voor particuliere zorg (geen persoonsgebonden budget).
* Toeslagen à 43% gelden voor: ma t/m vrij van 20.00 uur tot en met 07.00 uur en in het weekend (vrijdag vanaf 20.00 uur t/m maandag 07.00 uur).
* De toeslagen op nationale feestdagen zijn 60%.

*Zorg buiten de gemeente Utrecht*

Voor zorg die buiten de gemeente Utrecht geleverd wordt, brengen wij reiskosten in rekening.

Deze bedragen € 0,21 per kilometer exclusief btw.

*Jaarlijkse indexering*

Eenmaal per jaar wordt het percentage vastgesteld waarmee automatisch alle vastgestelde zorgtarieven op

1 januari van het jaar daarop worden gewijzigd.

## 

## 3.3 Betalingen

U ontvangt elke 28 dagen van HvN de factuur met de specificatie over de geleverde zorg. De betalingstermijn van de factuur is 30 dagen.

## Bijlage 1 Klachtenreglement

*Inhoudsopgave*

1. Definities blz.24

2. Procedure voor behandeling blz.25

3. Geschilleninstantie blz.26

4. Algemene bepalingen blz.27

**Definities**

Artikel 1.1. De organisatie

Thuiszorg Hart voor Nederland, lid van BTN.

Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die (na)zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend.

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;

b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;

c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;

d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Thuiszorg Hart voor Nederland is aangesloten bij de stichting Zorggeschil:

Adres De Meenthe 6  
 8471 ZP Wolvega

Telefoon:  0561 618711 (Quasir)  
E-mail  [info@zorggeschil.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=55ca81f7-c62c-4e9f-80a9-8c77417d97e4)   
Websites: [www.zorggeschil.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=0c137a83-92a8-4166-bda7-a7a68f339670)

**Procedure voor behandeling**

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via de [website](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=5bab149d-b592-4bde-9487-2e3e629af9ec) of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie zie het reglement van de commissie op [www.zorggeschil.nl](https://hvn.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=65601f20-06a9-471a-a09a-467f343df2df). De indiener van de klacht wordt door Thuiszorg Hart voor Nederland regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en als degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.

2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.

3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.

2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd; hierbij wordt verslag gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.

2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Thuiszorg Hart voor Nederland waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg Hart voor Nederland over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Thuiszorg Hart voor Nederland noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

**Geschilleninstantie**

Artikel 9. Geschilleninstantie

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden

voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;

b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;

c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

**Algemene bepalingen**

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Thuiszorg Hart voor Nederland kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Thuiszorg Hart voor Nederland hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz) worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Registratie klachten

De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 13. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt.

2. Legt de klager z’n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 14. Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens de organisatie of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.

5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van Thuiszorg Hart voor Nederland of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.