



Algemene leveringsvoorwaarden

SWZ thuiszorg

(verder te noemen SWZ , Stichting Wassenaarse Zorgverlening)
Betreft de dienst hulp bij het huishouden

Wij als thuiszorg afdeling, bieden een breed pakket diensten op het gebied van huishoudelijke verzorging, verzorging, verpleging en begeleiding. Deze diensten worden, rekening houdend met de indicatiestelling, zo goed mogelijk afgestemd op de wensen van de cliënt. Bij de kwaliteit van onze diensten laten we ons leiden door de geldende kwaliteitseisen en door de tevredenheid van onze cliënten. Deze leveringsvoorwaarden richten zich uitsluitend op de dienst hulp bij het huishouden.

1. Indicatiestelling

Voordat door ons de dienst hulp bij het huishouden wordt verleend dient een indicatie te worden gesteld door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), de gemeente of een daartoe door de gemeente aangestelde partij. Deze indicatie wordt op basis van de op dat moment aanwezige situatie afgegeven.

De indicatie is voor een bepaalde termijn. SWZ stelt op basis van de werkelijke behoefte het werkplan bij. SWZ streeft ernaar de meest adequate dienst te leveren.

Tijdens het gesprek met de zorgcoördinator kan de naam van een contactpersoon gevraagd worden, dit blijkt in sommige situaties nodig te zijn voor een goede communicatie tijdens de hulpverlening.

Bij de indicatie wordt uitgegaan van de eigen mogelijkheden van de cliënt, diens omgeving en van voorliggende voorzieningen. Als er voorliggende voorzieningen zijn waar een cliënt gebruik van kan maken (bijvoorbeeld maaltijdvoorziening) kan dit voor SWZ een reden zijn op dat punt minder of geen hulp in te zetten. Er kan immers van deze voorzieningen gebruik gemaakt worden.

2. Eigen bijdrage/zorgregistratie

Cliënten van de SWZ zijn op grond van wettelijke regelgeving verplicht een eigen bijdrage te betalen. De hoogte van deze eigen bijdrage per uur wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) of door de gemeente vastgesteld aan de hand van door de belastingdienst te verstrekken inkomensgegevens. SWZ registreert de geleverde uren zorg en cliëntgegevens, nodig voor facturering, en geeft deze door aan de gemeente.

Om de geleverde hulp goed te kunnen registreren zal SWZ een IO pasje voor hun zorgregistratie systeem aan de binnenzijde de voordeur plakken.

3. Privacy

Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om te gaan. Wij verwachten dat u eveneens zorgvuldig met de privacy van onze medewerkers omgaat.

4. Mantelzorg

De situatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de aanwezige mantelzorg bijdraagt aan het aanvullen van de ontstane zorgvraag. De thuiszorg is aanvullend op de mogelijkheden van de cliënt zelf en de omgeving waarbinnen de cliënt functioneert.

Onder mantelzorg wordt verstaan die zorg die wordt gegeven aan een cliënt door één of meer personen uit diens directe (leef)omgeving.

Indien van toepassing worden over de betrokkenheid van de mantelzorg in het werkplan afspraken gemaakt. Uitgangspunt is echter dat mantelzorg niet afdwingbaar is en dat de cliënt gerespecteerd dient te worden in diens opvattingen over het al dan niet een beroep doen op mantelzorg. SWZ is zich bewust dat in zeer specifieke situaties geen beroep op de mantelzorg gedaan kan worden.

Van bezoekers van de cliënt (kinderen, logés, personen die geen deel uitmaken van het huishouden) wordt verwacht dat zij de extra werkzaamheden, die als gevolg van hun tijdelijke aanwezigheid in de huishouding ontstaan, zelf verrichten.

5. Bewerkelijkheid woning

Bij een aantal taken kunnen de omvang en bewerkelijkheid van de woning invloed hebben op de hoeveelheid te leveren hulp bij de huishouding.

6. Bereikbaarheid door SWZ

SWZ is 24 uur per dag gedurende 7 dagen per week bereikbaar voor calamiteiten en op werkdagen tussen 8.00 en 20.00 uur bereikbaar voor u en uw vertegenwoordiger voor alle vragen omtrent de hulp bij het huishouden. Het telefoonnummer is 070-5123200.

7. Leveringstijden hulp bij het huishouden

De hulp bij het huishouden zal voor alle categorieën, in overleg met de cliënt, worden geleverd op werkdagen tussen 08.00 en 18:00 uur. In voorkomende gevallen zal de hulp worden afgestemd met andere aanbieders van zorgverlening en/of Welzijnsdiensten.

8. Bovengrens in te zetten uren

Voor een aantal diensten zijn specifieke bovengrenzen aan de omvang van de hulp vastgesteld als gevolg van financiering of regelgeving. Als er méér hulp nodig is, wordt naar derden verwezen of wordt gevraagd om aanpassing van de indicatie bij het CIZ, gemeente, of een daartoe door de gemeente aangestelde partij.

9. Niet-geïndiceerde zorg en of PGB zorg

Naast zorg op indicatie kan ook hulp worden gekocht bij SWZ op basis van offerte. U kunt hiervoor contact opnemen met onze zorgcoördinator onder telefoonnummer 070-5123200.

10. Snelheid van levering/wachlijst

SWZ thuiszorg kent geen wachlijst en na tussenkomst van de zorgcoördinator zal zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 kalenderdagen met de levering van hulp worden aangevangen. Hierbij zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de wens van de cliënt. De wens van reeds bestaande cliënten gaat echter altijd voor. In geval van een spoedsituatie zal de SWZ binnen 24 uur de hulp bij het huishouden inzetten.

11. Aanbod hulp bij het huishouden

SWZ houdt zoveel mogelijk rekening met wensen van cliënten met betrekking tot de zorgvraag. SWZ behoudt zich het recht voor – na overleg met de cliënt – de hoeveelheid afgesproken hulp uren tijdelijk te verminderen indien SWZ door ziekte, vakantie of andere oorzaken (tijdelijk) over te weinig menskracht beschikt. SWZ spant zich in om in dit geval zoveel mogelijk van de toegewezen hulp uren te leveren. SWZ accepteert geen weigering op haar aanbod van hulp op basis van discriminatie van haar medewerkers. Een dergelijke weigering heeft tot gevolg dat SWZ geen diensten kan leveren.

12. Personele invulling

De cliënt heeft recht op een vaste uitvoerende voor de hulp bij het huishouden. Bij ziekte of verlof van deze medewerker zal vervanging worden geregeld. Indien de vaste uitvoerende bij de SWZ vertrekt, zal in overleg met de cliënt een “nieuwe” vaste uitvoerende worden ingezet.

13. Omschrijving dienstverlening

De hulp bij het huishouden omvat 3 categorieën van huishoudelijke zorg, t.w.:

Categorie 1. Hulp bij het huishouden:

- dagelijks of wekelijks onderhoud van de woning
- verzorgen van textiel (wassen en strijken)
- bed opmaken.

Categorie 2. Hulp bij het huishouden met lichte ondersteuning:

- uitvoeren van alle werkzaamheden vermeld onder 1;
- zorg en voeding;
- het doen van boodschappen;
- het uitvoeren van een signaalfunctie (aandacht voor hygiëne in huis).

Categorie 3. Hulp bij het huishouden met begeleiding van de organisatie van het huishouden:

- uitvoeren van de werkzaamheden als vermeld onder 2;
- hulp bij de organisatie van het huishouden;
- hulp bij het beheer en het inkopen van levensmiddelen;
- noodzakelijke opvang van jonge kinderen;
- stimuleren bij het (deels) zelf uitvoeren van huishoudelijke activiteiten;
- (enige) begeleiding aan informele zorgers.

14. Aanwezigheid cliënt

De cliënt dient bij de zorgverlening thuis te zijn. SWZ levert geen zorg bij afwezigheid van de cliënt. Een cliënt verplicht zich de afwezigheid te melden.

15. Werkplan

De zorg van SWZ wordt aan de hand van een werkplan of zorgafspraken bij de cliënt thuis geleverd. In dit werkplan wordt vastgelegd welke categorie zorg wanneer wordt geleverd en welke taken worden uitgevoerd. Dit zorgplan wordt zo nodig aangepast en waar mogelijk besproken met de cliënt of diens vertegenwoordiger ten huize van de SWZ of bij de cliënt thuis. Het werkplan is aanwezig bij de cliënt maar blijft ten alle tijden eigendom van SWZ.

16. Specifieke doelgroepen

De SWZ hanteert voor specifieke doelgroepen zoals visueel en auditief gehandicapten een werkinstructie voor de medewerkers in de huishouding. Voor personen met een verstandelijke handicap, psychosociale, psychische of psychiatrische beperking stelt de SWZ zichzelf een inspanningsverplichting om tot een goede oplossing van de zorgverlening te komen.

17. De omgeving leent zich voor zorgverlening

De situatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de omgeving van de cliënt zodanig is, dat op verantwoorde manier, zonder belemmeringen, zorg geleverd kan worden. Daarbij spelen **hygiëne, veiligheid** en **voorzieningen** een rol.

18. Hygiëne

De situatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de zorgverlener en/of het zorgverleningsproces niet worden geschaad als gevolg van slechte hygiënische omstandigheden. Indien er sprake is van een ernstig vervuilde situatie wordt in eerste instantie, in overleg met de cliënt naar een passende oplossing gezocht. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing kan levering (tijdelijk) worden geweigerd en wordt de situatie aangemeld bij de GGD.

In alle omstandigheden, maar zeker bij besmettelijke ziekten, dienen hygiënische maatregelen in acht genomen te worden zowel voor de uitvoerende kracht als door de cliënt. De cliënt dient, wanneer de uitvoerende kracht aangeeft dat dit van belang is, hieraan medewerking te verlenen.

19. Veiligheid

De situatie/omgeving dient te voldoen aan de voorwaarde dat de zorgverlener hierin veilig werkzaam kan zijn. Indien er sprake is van een voor de zorgverlener onveilige situatie, zoals (seksuele) intimidatie of gevaarlijke huisdieren, kan levering van huishoudelijke hulp worden geweigerd. Mocht u een huisdier hebben dan verzoeken wij u, als onze medewerker hierom vraagt, om deze tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.

20. Aanwezigheid noodzakelijke voorzieningen/hulpmiddelen/werkmaterialen

Zorg kan geweigerd worden indien essentiële voorzieningen in huis, zoals verwarming en gas/elektra, ontbreken of onveilig zijn.

De situatie dient te voldoen aan de voorwaarde dat de voor de zorgverlening noodzakelijke werkmaterialen/hulpmiddelen bij de cliënt aanwezig zijn. Bij de start van de zorg kan blijken dat bepaalde materialen nodig zijn, maar ook gedurende de hulpverlening. De cliënt wordt hierover door SWZ dan wel de aanwezige uitvoerende geïnformeerd.

21. Boodschappen en geldhandelingen

Boodschappen worden door de medewerker zoveel mogelijk in de dichtstbijzijnde winkel gehaald met een maximum van 10 kg. De cliënt dient ervoor te zorgen dat er contant geld aanwezig is. Dit dient zowel vooraf als achteraf door cliënt en zorgverlener te worden gecontroleerd. Het is niet geoorloofd dat de medewerker geld opneemt of betaalt met een pinpas. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het geld dat hij/zij de medewerker van SWZ meegeeft.

22. Sleutels

Het kan noodzakelijk zijn dat de cliënt een huissleutel overdraagt aan een medewerker van SWZ. Het betreft cliënten die om bepaalde redenen onvoldoende of niet in staat zijn de deur te openen voor de hulpverlener.

De teamcoördinator of hoofd thuiszorg beslist of een sleutel in beheer wordt genomen. Bij het in beheer nemen van de sleutel(s) wordt door de cliënt in tweevoud een verklaring ingevuld en ondertekend.

23. Verzekering

SWZ verzekert zich voor adequate bedrijfs- en beroeps aansprakelijkheid. Kleine huishoudelijke risico's zijn voor rekening van de cliënt. Dit ter beoordeling van het afdelingshoofd/ adjunct-directeur.

24. Klachtenregeling

SWZ, afdeling thuiszorg heeft een klachtenregeling. Dit wil zeggen dat de organisatie een procedure kent voor de behandeling van klachten.

25. Personeelsregels

Voor het personeel van de SWZ zijn o.a. de volgende regels gesteld:

Cadeaus

De medewerkers van SWZ ontvangen van de instelling uiteraard een salaris. Zij mogen geen cadeaus of andere attenties aannemen.

Auto

De medewerkers mogen voor de cliënt geen gebruik maken van haar eigen auto of van de auto van de cliënt hiervoor zijn andere vervoersvoorzieningen zoals de bijbus en taxi bestemd enz.

Pauze

SWZ gaat ervan uit dat er tijdens de uitvoering van de huishoudelijke verzorging de mogelijkheid bestaat om tijd in te plannen voor koffie/theepauze.

Medewerkers inhuren

Het de cliënt niet toegestaan medewerkers te vragen voor betaalde zorg buiten medeweten en (schriftelijke) toestemming van SWZ. Ook is het de medewerkers niet toegestaan diensten tegen betaling aan te bieden.
