

Leveringsvoorwaarden Thuis Best Zorg

Het doel van onze zorgverlening is om cliënt in staat te stellen zo goed en zo lang mogelijk zelfstandig te functioneren in de eigen omgeving. Thuis Best Zorg levert zorg aan alle huishoudens. De zorg die Thuis Best Zorg levert kan op een aantal verschillende manieren worden gefinancierd. Door de Zorg Verzekering Wet (ZVW), via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), via de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of door de cliënt zelf (particulier).

ZVW gefinancierde zorg

ZVW- gefinancierde zorg wordt vergoed vanuit de Zorg Verzekering Wet. Iedere inwoner van Nederland heeft recht op deze zorg als het Wijkverpleegkundige een indicatie stelt. De wet bepaalt dat de cliënt een eigen bijdrage verschuldigd is voor de geleverde zorg. deze eigen bijdrage wordt vastgelegd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) aan de hand van het belastbaar inkomen van cliënt (via de gegevens van de Belastingdienst). Van de CAK ontvangt de cliënt de factuur van de eigen bijdrage per 4 weken. Om van Thuis Best Zorg ZVW- gefinancierde zorg te ontvangen dient de cliënt in het bezit te zijn van een geldig indicatiebesluit. Een indicatiebesluit wordt verstrekt door de Wijk Verpleegkundige. Zij bepalen na een gesprek voor welke zorg en in welke klasse de cliënt in aanmerking komt (en de hoeveelheid van de zorg). indien de geldigheidsduur van de indicatie is verlopen kan er door Thuis Best Zorg geen zorg meer worden ingezet middels ZVW. De cliënt dient zelf de geldigheid van de indicatie in de gaten te houden en zo nodig tijdig een herindicatie aan te vragen. Zonder geldig indicatiebesluit is Thuis Best Zorg genoodzaakt de zorg stop te zetten of dient de cliënt de zorg zelf volledig te betalen.

Hulp bij het huishouden/ BG (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)

Thuis Best Zorg levert hulp bij het huishouden/ begeleiding in de gemeente Den Haag en omgeving. Om van Thuis Best Zorg hulp bij het huishouden/ begeleiden te ontvangen dient de cliënt in het bezit te zijn van een geldig indicatiebesluit. Dit indicatiebesluit wordt versterkt door de gemeente waar de cliënt woonachtig is. Indien de geldigheidsduur van de indicatie is verlopen kan er door Thuis Best Zorg geen zorg meer worden ingezet. De cliënt of de vertegenwoordiger dient zelf de geldigheid van de indicatie in de gaten te houden en zo nodig tijdig een herindicatie aan te vragen bij de gemeente. Cliënten zijn een eigen bijdrage verschuldigd voor de geleverde zorg. deze eigen bijdrage wordt bepaalde door het CAK (Centraal Administratie Kantoor) zonder geldige indicatiebesluit te Thuis Best Zorg genoodzaakt de zorg stop te zetten of cliënt de zorg zelf volledig te betalen.

Zelfstandig zorg inkopen (PGB of Particulier)

Particuliere zorg vraagt de cliënt aan bij een coördinator van Thuis Best Zorg. Hiervoor is geen indicatiebesluit nodig. De cliënt kan in overleg met de zorgcoördinator bepalen welke zorg er nodig is en de hoeveelheid zorg. deze zorg betaalt de cliënt uit eigen middelen. De cliënt ontvangt per periode van 4 weken een factuur van Thuis Best Zorg en is verantwoordelijk voor tijdige betaling. Thuis Best Zorg hanteert een betalingsverplichting van 14 dagen. Indien niet aan de betalingsverplichting wordt voldaan kan Thuis Best Zorg de zorg stop zetten en zo nodig een incassoprocedure opstarten (zie ook Algemene Voorwaarden, Hoofdstuk 9, Artikel 85).

Thuis Best Zorg verleent huishoudelijke, verzorgende en verpleegkundige zorg bij cliënten thuis, begeleiding groep en begeleiding individueel bij cliënten thuis.

De rechten van de medewerker leiden tot bepaalde plichten van de cliënt. Hieronder zijn een aantal rechten van de medewerker en de plichten van de cliënten opgesomd;

- Per dagdeel heeft de medewerker recht op 15 minuten koffie- of theepauze. Deze pauze valt binnen de voor de cliënt vastgelegde uren
- Per dag heeft een medewerker recht op een half uur lunchpauze. Deze pauzetijd is geen werktijd, dat betekent dat die tijd naar eigen wordt ingevuld.
- Er dient enige administratie te worden gedaan ten behoeve van de zorg die de cliënt ontvangt. Tijdens het eerste contact met de medewerker zal de zorgmap worden ingevuld met de cliënt samen. Het voor de cliënt vastgestelde aantal uren staat hierin vermeld. Daarna houdt de medewerker de zorgmap bij, pleegt telefonisch overleg en houdt een urenregistratie bij. Ook deze werkzaamheden vallen binnen het voor de cliënt vastgelegde aantal uren en worden door de medewerker gedeclareerd.
- De medewerker is niet verantwoordelijk voor de verzorging van huisdieren.
- Giften van cliënten aan medewerkers worden door Thuis Best Zorg niet als wenselijk beschouwd.
- Thuis Best Zorg **kan zorg weigeren of reeds ingezette zorg beëindigen of tijdelijk stopzetten** als er redenen zijn op grond waarvan het verlenen van verdere zorg of gevraagde omvang daarvan in redelijkheid niet van Thuis Best Zorg kan worden verlangd. Hierbij werkt Thuis Best Zorg volgens de Procedure zorgweigeren en zorg beëindiging. De zorg coördinator is de contactpersoon voor de cliënt en vormt de schakel tussen de cliënt en de medewerkers van Thuis Best Zorg. (zie hiervoor ook de uitsluitingscriteria op www.thuisbest-zorg.nl)

Thuis Best Zorg stelt het op prijs indien de cliënt wensen omtrent de inzet van de zorg kenbaar maakt. In onderling overleg wordt dan getracht om zo goed mogelijk daaraan te voldoen en eventuele alternatieven te bespreken. Thuis Best Zorg kan geen garantie geven dat het in alle gevallen lukt aan deze wensen te voldoen.

Het kan om verschillende redenen voorkomen, dat het noodzakelijk is van medewerker te wisselen. Bij ziekte of vakantie van de medewerker wordt, als het enigszins mogelijk is, een vervangende hulp geboden. Als de hulp bij het huishouden op een feestdag valt, kan niet altijd vervanging worden gerealiseerd op een andere dag, indien de cliënt verzorging of verpleegkundige zorg ontvangt, is vervanging op feestdagen in principe altijd geregeld.

Thuis Best Zorg vindt het belangrijk dat de cliënt aanwezig is op het moment dat de medewerker bij de cliënt thuis aan het werk is. Wanneer de cliënt niet aanwezig kan zijn en toch de medewerker het werk wil laten doen, is het belangrijk dat de cliënt de Thuis Best Zorg hiervan op de hoogte stelt. Indien de cliënt de medewerker alleen in huis laat werken is dit de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf. In sommige gevallen wordt er met een sleutelverklaring gewerkt. Omdat de medewerkers veelal meerdere cliënten bezoeken kan het zijn dat de zorg coördinator van Thuis Best Zorg de betreffende medewerker bij de cliënt thuis belt om met haar of hem bepaalde afspraken te maken.

Indien zich veranderingen in de situatie voordoen, die gevolgen kunnen hebben voor de wijze waarop de zorg geleverd wordt, verzoeken wij de cliënt, deze spoedig mogelijk aan Thuis Best Zorg door te geven. Natuurlijk heeft de medewerker daar ook een signalerende taak in. Denk hierbij aan: verbetering of verslechtering van een ziektesituatie, veranderingen binnen de gezinssamenstelling, verhuizing, opname of overlijden en dergelijke. Tevens verwijzen wij naar de Algemene Voorwaarden (ook op deze website) voor zorg zonder verblijf.

Klachten

Indien de cliënt een klacht heeft over de verleende zorg, verzoeken wij de cliënt contact op te nemen met de zorg coördinator of de directie. Indien de cliënt in overleg met de zorg coördinator niet tot een oplossing kan komen, kan de cliënt ervoor kiezen de klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtenfunctionaris van Thuis Best Zorg. (zie ook klachtenregeling op onze website)

Privacybescherming

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening wordt gehandeld conform het privacyreglement van Thuis Best Zorg. Dit reglement kunt u vinden op de website van Thuis Best Zorg (www.thuisbest-zorg.nl). Tevens verwijzen wij u naar de algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf, hoofdstuk 5, artikel 13 en verder.

Schade bedrijf en beroepsverzekering

De medewerkers zijn beroepskrachten. Tijdens het uitoefenen van hun werkzaamheden kan er onverhoopt materiele schade ontstaan. Hierbij kan worden gedacht aan: het breken van servies of een onjuist gebruik van reinigingsmiddelen. In het algemeen geldt dat de Thuis Best Zorg de schade vergoedt die tijdens de zorgverlening door een medewerker wordt veroorzaakt. De cliënt van Thuis Best Zorg heeft eigen risico van € 100,- per schadegeval.

Thuis Best Zorg heeft zich voor de wettelijke aansprakelijkheid verzekerd. Indien er volgens de cliënt sprake is van schade wordt de cliënt verzocht dit binnen 72 uur telefonisch te melden bij de coördinator. Vervolgens meldt de cliënt schriftelijk, via het formulier MIC (Melding Incidenten Calamiteiten of bijna ongelukken) in de zorgmap, de omvang van de schade en hoe deze is ontstaan en zal de directie uitsluitsel geven over de afhandeling van de schade.

Regels en richtlijnen

In de CAO VVT en in de Arbowet zijn regels en richtlijnen vastgesteld met betrekking tot de arbeidsomstandigheden van de uitvoerend medewerkers in de thuiszorg. Wij vragen onze cliënten deze regels en richtlijnen te respecteren

Tot slot

Als er afspraken gemaakt worden die afwijken van de hierboven genoemde voorwaarden dan gaat dat altijd in overleg met de zorg coördinator. Vervolgens noteert de medewerker deze afwijkende afspraken in het Zorgleefplan in het dossier van de cliënt. Wij gaan ervan uit dat de cliënt de voorwaarden waaronder Thuis Best Zorg de nodige zorg levert, respecteert en dat de cliënt in een goede verstandhouding van de diensten gebruik maakt. Indien er problemen zijn, dan wil Thuis Best Zorg hierover graag in gesprek met de cliënt. In alle gevallen waarin de regelgeving, deze leveringsvoorwaarden of de algemene voorwaarden zonder verblijf niet voorzien, beslist de directie van Thuis Best Zorg.