

BROCHURE
VERPLEGING EN
VERZORGING

www.aronszorg.nl



Inhoudsopgave

INLEIDING.....	3
1. UW ZORGAFSPRAKEN.....	4
2. REGISTRATIE ZORGPROCES	5
3. UITLEEN HULPMIDDELEN	6
4. VOORWAARDEN EN RICHTLIJNEN 'VERPLEGING EN VERZORGING'	7
5. BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS	10
BIJLAGE I OFFICIËLE FEESTDAGEN	11
BIJLAGE II KLACHTENREGELING	11
BIJLAGE III SCHADEREGLEMENT.....	13

Inleiding

Arons Zorg is een professionele zorgorganisatie die thuiszorg verleent in de breedste zin van het woord. Kwaliteit van de zorg staat daarbij hoog in het vaandel. Via deze brochure willen wij u als cliënt zo volledig mogelijk informeren over een aantal zaken, waarmee u tijdens de zorgverlening te maken krijgt.

Wij starten de zorg met een intakegesprek bij u thuis door een wijkverpleegkundige. Dit is uw contactpersoon voor vragen over de zorgverlening. Samen met uw wijkverpleegkundige wordt de zorg geïndiceerd en het zorgplan ingevuld. De voortgang van de zorgverlening wordt geregistreerd in uw zorgdossier. Voor iedere cliënt werken we met een vast team verpleegkundigen en verzorgenden.

Wij streven naar een goede samenwerking en zijn ons ervan bewust, dat een brochure als deze nooit op alle vragen antwoord kan geven. Wilt u na het lezen van deze brochure meer informatie, neem dan contact op met Arons Zorg.

Arons Zorg
Team Verpleging en Verzorging

1. Uw zorgafspraken

Arons Zorg werkt met vaste zorgmomenten die vooraf worden afgesproken. In een enkel geval kan hiervan worden afgeweken. In dit hoofdstuk wordt besproken hoe dit in zijn werk gaat.

1.1 Aanvangstijd

Uw zorgmoment wordt vooraf afgesproken. Hierbij wordt gewerkt in zogenaamde bloktijden van twee uur. Uw zorgmoment vindt plaats binnen dit blok.

1.2 Bereikbaarheid

Arons Zorg is 24 uur per dag bereikbaar via het telefoonnummer 073-631 1300. Buiten onze kantoor tijden staat de ZorgCentrale klaar om u telefonisch te woord te staan voor dringende vragen.

1.3 Afmelden en verzetten van de zorg

Bij uitval van de verzorgende of verpleegkundige

Arons Zorg streeft naar continuïteit van de zorg. Als de verpleegkundige en/ of verzorgende bij ons haar afwezigheid meldt, dan zoeken wij in overleg met u naar een passende oplossing.

Incidenteel afzeggen door de cliënt

Arons Zorg werkt op tijd en op afspraak. Vooraf wordt met u afgesproken wanneer de zorg aan u wordt verleend. Mocht u een dag geen zorg nodig hebben, dan dient u de afspraak tijdig (tenminste 24 uur van te voren) af te zeggen.

Officiële feestdagen

Op officiële feestdagen (bijlage I) wordt een aangepast schema gehanteerd. Het kan voorkomen dat op deze dagen de zorgtijden incidenteel afwijken van wat u gewend bent.

Vakantie van cliënten

Wij vragen u om uiterlijk een maand vóórdat u met vakantie gaat uw vakantieperiode aan ons door te geven, zodat wij de planning daarop kunnen aanpassen.

2. Registratie zorgproces

Om het zorgproces zo inzichtelijk mogelijk te laten verlopen, werkt Arons Zorg met een zorgdossier. Regelmatig evalueert de wijkverpleegkundige het zorgplan en het verloop van de zorgverlening met u.

2.1 Zorgdossier

Het zorgdossier ligt vanaf de start van de zorgverlening bij u thuis. In dit dossier worden uw persoonlijke gegevens vermeld. Onze verpleegkundigen en verzorgenden rapporteren hun werkzaamheden in het zorgdossier.

Via het zorgdossier wordt aan familie, huisarts en/of andere hulpverleners duidelijkheid verschaft over het verloop van de zorgverlening, uw gezondheid en uw welzijn.

Na afloop van de zorg wordt het zorgdossier overgedragen aan Arons Zorg. Op verzoek is een kopie van de zorgrapportage beschikbaar.

2.2 Evaluaties

Tenminste één keer per jaar evalueren de wijkverpleegkundige en cliënt het zorgplan tijdens een huisbezoek. De resultaten van de evaluatie worden genoteerd in het zorgdossier en indien nodig worden de zorgdoelen en de zorgverlening bijgesteld. Indien noodzakelijk is uiteraard altijd een tussentijdse evaluatie mogelijk.

Na afloop van de zorg vindt een eindevaluatie plaats met uw wijkverpleegkundige of collega uit het eigen wijkteam waarin wordt besproken hoe u onze zorgverlening heeft ervaren.

2.3 Declaratie zorgverlening

De zorgverlening wordt geregistreerd op het formulier 'Aanwezigheidslijst'. Dit formulier vindt u in uw zorgdossier en wordt na afloop van ieder zorgmoment door uw verzorgende en/of verpleegkundige ingevuld. Het formulier blijft in uw zorgdossier. De zorgverlening wordt rechtstreeks gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar.

2.4 Arbocheck

Om goede werkomstandigheden te waarborgen voor onze medewerkers wordt gebruik gemaakt van de Arbocheck. Cliënten en medewerkers worden gevraagd de richtlijnen ten aanzien van hulpmiddelen en werkomstandigheden die in de Arbocheck vermeld worden, in acht te nemen.

Bij aanvang van de zorg bekijkt de wijkverpleegkundige samen met u of de werkomstandigheden voldoen aan de richtlijnen van de Arbocheck. Indien alles in orde is, tekent u samen met de wijkverpleegkundige de overeenkomst Arbocheck. Indien dit niet het geval is, zal de wijkverpleegkundige met u bespreken hoe het één en ander in orde gemaakt kan worden. Het voldoen aan het arbobeleid is een vereiste van Arons Zorg om verantwoorde zorg te kunnen waarborgen voor medewerker en cliënt.

3. Uitleen hulpmiddelen

Indien u te maken krijgt met een (tijdelijke) situatie waarbij een hulpmiddel noodzakelijk is, bijvoorbeeld om uw zelfredzaamheid te behouden, kunt u hiervoor een beroep doen op Arons Zorg.

Voor het bestellen van hulpmiddelen werkt Arons Zorg samen met Medipoint. Arons Zorg heeft een officieel uitleenpunt van Medipoint op de locatie Hedikhuizerweg 7a in 's-Hertogenbosch waar u hulpmiddelen kunt kopen, huren, lenen of retourneren. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat Medipoint de hulpmiddelen bij u thuis aflevert en na afloop van de uitleenperiode de hulpmiddelen ook weer bij u komt ophalen. De betaling van de hulpmiddelen via Medipoint is geregeld via de zorgverzekeringswet.

Neem voor meer informatie contact op met uw wijkverpleegkundige of kijk op de website van Medipoint: www.medipoint.nl

4. Voorwaarden en richtlijnen ‘Verpleging en Verzorging’

4.1 Algemene voorwaarden

Op de zorgovereenkomst Verpleging en Verzorging zijn de “Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en BTN’ van toepassing. U kunt de Algemene Voorwaarden ook nalezen op onze website: www.aronsthuiszorg.nl/organisatie/algemene-voorwaarden.

4.2 Cliëntenraad Thuiszorg

De Cliëntenraad Thuiszorg behartigt de belangen van al onze cliënten thuiszorg. De leden van de cliëntenraad ontvangen zelf zorg van Arons Zorg of hebben een familielid die zorg ontvangt. Heeft u of bijvoorbeeld uw zoon of dochter interesse om deel te nemen in de Cliëntenraad Thuiszorg? Neem contact op met Arons Zorg.

Meer informatie over de activiteiten van de Cliëntenraad Thuiszorg kunt u nalezen in de folder of kijk op onze website: www.Aronsthuiszorg.nl/clientenraad

4.3 Erkend Leer-Werk bedrijf

Arons Zorg is er trots op dat we erkend zijn om leerlingen op te leiden in de praktijk. Hiervoor werkt Arons Zorg samen met diverse opleidingsinstituten in de regio ‘s-Hertogenbosch.

De mogelijkheid bestaat dat u gevraagd wordt of er een leerling mag meelopen onder begeleiding van een gediplomeerd medewerker. De inzet van een leerling heeft niet alleen als voordeel dat u én toekomstige cliënten kunnen rekenen op goed opgeleide beroepsbeoefenaars. U krijgt er tevens een gemotiveerde, helpende hand bij.

Wij gaan ervan uit dat u positief tegen de komst van een leerling staat, tenzij bijvoorbeeld praktische of persoonlijke omstandigheden dit niet toelaten.

4.4 Gedragsregels

Voor medewerkers van Arons Zorg gelden de gedragsregels omtrent de omgang en bejegening tussen cliënten en medewerkers. Wij verwachten dat cliënten en medewerkers respectvol met elkaar omgaan en rekening houden met elkaar. Daarnaast mogen medewerkers geen geschenken of giften in geld of natura aannemen van cliënten. Dit scheidt verwachtingen en schaadt onze integriteit en onafhankelijkheid.

Procedure Agressie, Geweld en Seksuele Intimidatie

Arons Zorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. In voorkomende gevallen hanteert Arons Zorg de procedure Agressie, Geweld en Seksuele Intimidatie.

Zelfredzaamheid

Arons Zorg streeft ernaar dat u zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen door middel van inzet van ondersteunende hulpmiddelen, ergotherapie, het in kaart brengen van mogelijkheden binnen uw eigen netwerk, alsmede de inzet van Verpleging en Verzorging van Arons Zorg. Ons uitgangspunt is om uw zelfredzaamheid te behouden of te verbeteren.

Meldcodes

Arons Zorg werkt volgens de meldcode huiselijk geweld alsmede de meldcode ouderenmishandeling. Meer informatie over deze onderwerpen kunt u opvragen via Arons Zorg.

4.5 Klachten

De medewerkers zullen regelmatig met u bespreken of de zorgverlening naar wens verloopt. Wanneer u een klacht heeft over het functioneren van onze medewerkers, wordt u verzocht dit zo snel mogelijk kenbaar te maken aan de verantwoordelijke wijkverpleegkundige. Wij stellen alles in het werk om uw klacht te verhelpen.

Arons Zorg beschikt over een interne klachtenregeling (zie bijlage II) en heeft een eigen klachtenfunctionaris in dienst. Tevens zijn wij aangesloten bij een externe klachtencommissie. Kijk ook voor meer informatie op onze website www.aronsthuiszorg.nl/organisatie/klachten.

4.6 Kosten Verpleging en Verzorging

Wanneer u Verpleging of Verzorging aanvraagt, kunt u kiezen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB), zorg via de Zorgverzekeringswet (ZVW) of zorg vanuit de wet Langdurige Zorg (WLZ).

Persoonsgebonden Budget

Voor cliënten met een Persoonsgebonden Budget (PGB) zijn de tarieven Verpleging en Verzorging op aanvraag beschikbaar bij Arons Zorg.

Zorgverzekeringswet

Verpleging en Verzorging via de Zorgverzekeringswet wordt betaald door de ziektekostenverzekering en valt onder de basisverzekering. U bent hiervoor geen eigen bijdrage verschuldigd.

Wet Langdurige Zorg

De WLZ is van toepassing op cliënten die wegens een ziekte, handicap of beperking 24 uur per dag verzorging of permanent toezicht nodig hebben. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt of iemand zorg uit de WLZ nodig heeft.

4.7 Parkeerkosten

De cliënt dient te zorgen voor parkeergelegenheid van onze medewerker(s). Wanneer er geen vrije parkeergelegenheid is, komen de kosten van het parkeren voor rekening van de cliënt. Indien u in een gebied woont met parkeren voor vergunninghouders kunt u bezoekerskaartjes aanvragen bij het Stadskantoor.

Tijdens de eerste kennismaking met uw Wijkverpleegkundige wordt afgesproken waar medewerkers kunnen parkeren.

4.8 Schade

Arons Zorg is aansprakelijk voor schades ontstaan door onoordeelkundig handelen van onze medewerker, opzet, grove schuld of nalatigheid. Schades die zijn te wijten aan ouderdom of slijtage vallen hier nadrukkelijk niet onder. Schades dienen binnen 24 uur na constatering bij Arons Zorg gemeld te worden. Voor het aangeven van een schade kunt u terecht bij de medewerker. Deze zal de schade digitaal melden bij de organisatie.

Arons heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde. De hoogte van de schadevergoeding is tevens afhankelijk van de levensduur van het object. Lees vóóraf het schadereglement (zie bijlage III).

4.9 Sleutels

Indien u niet in staat bent zelfstandig de deur te openen voor uw verpleegkundige en/of verzorgende, kunt u uw wijkverpleegkundige vragen om samen met u naar een oplossing te zoeken. Onze voorkeur gaat uit naar het gebruik van een sleutelkastje. Arons Zorg neemt in geen geval sleutels van cliënten in bruikleen.

4.10 Vervoer van cliënten

Medewerkers van Arons Zorg mogen in géén geval cliënten vervoeren, omdat zij niet verzekerd zijn voor het vervoeren van personen. Wij verzoeken u dit te respecteren en hiermee rekening te houden.

4.11 Kwaliteit van zorg

Arons Zorg is HKZ gecertificeerd. De medewerkers die Arons Zorg inzet, zijn allen ter zake kundig. Arons Zorg is verantwoordelijk voor de door hun uitgevoerde werkzaamheden. Door structurele bijscholing verzorgd door deskundigen, blijft de vakkennis van onze medewerkers up-to-date. Onze (wijk)verpleegkundigen staan geregistreerd in het BIG register. Arons hanteert de kwaliteitskaders die van toepassing zijn in de sector.

Daarnaast legt Arons Zorg verantwoording af over de kwaliteit van zorg. Elke jaar wordt een PREM-meting gehouden waarbij naar de ervaringen van de cliënten gevraagd wordt.

Voor de externe partijen die de PREM-meting uitvoeren, stellen wij adresbestanden en e-mailadressen van onze cliënten beschikbaar. Wij vragen hiervoor uw medewerking, zodat wij de kwaliteit van onze zorgverlening continu kunnen verbeteren. De meetresultaten van de kwaliteitsgegevens worden anoniem openbaar gemaakt via www.ZorgkaartNederland.nl.

Elk jaar publiceren wij op onze website het kwaliteitsverslag waarin u onze ontwikkelingen op de voet kunt volgen.

5. Belangrijke telefoonnummers

Arons Zorg

Telefoon: 073 – 631 1300 (24 uur per dag)
Internet: www.aronszorg.nl/thuiszorg
E-mail: thuiszorg@aronszorg.nl

Administratie Arons Zorg

Telefoon: 073 – 623 0209 (ma t/m vrij: 09.00-14.00u)
E-mail: administratie@aronszorg.nl

Cliëntenraad Arons Zorg

E-mail: clienraad@aronszorg.nl

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Telefoon WMO: 0800 – 1925
Telefoon Wlz: 0800 – 0087
Internet: www.hetcak.nl

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

Telefoon: 088 – 789 1560 (vestiging Nijmegen)
Internet: www.ciz.nl

Per Saldo (Belangenvereniging van mensen met een persoonsgebonden budget)

Telefoon: 030 – 789 7878 (helpdesk)
Internet: www.pgb.nl

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Internet: www.svb.nl

Zorgkantoor Noord-Oost Brabant:

Telefoon: 040 – 297 5155

Medipoint

Telefoon: 0900-112 1125
Internet: www.medipoint.nl

Bijlage I

Officiële feestdagen

Officiële feest- en gedenkdagen zijn:

- Nieuwjaarsdag
- Eerste en Tweede Paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag 5 mei
- Hemelvaartsdag
- Eerste en Tweede Pinksterdag
- Eerste en Tweede Kerstdag

Bijlage II

Klachtenregeling

De medewerkers van Arons kraam- en thuiszorg doen hun uiterste best om u en uw naasten zo goed mogelijk te ondersteunen in uw zorgvraag. Toch kan het zijn dat u ontevreden bent. Arons vindt het belangrijk dat u dit kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u Arons de kans om de dienstverlening te verbeteren en de goede relatie met u te behouden of te herstellen.

Cliënten vinden het niet altijd gemakkelijk om een klacht in te dienen. In deze klachtenregeling staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe de afhandeling van de klacht is geregeld. Met deze informatie hopen wij u op weg te helpen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Klachten kunnen over van alles gaan. Het kan zijn dat er in het contact met één van de medewerkers van Arons iets is misgegaan. U vindt dat iemand een fout heeft gemaakt of u voelt zich onprettig behandeld. Of u bent ontevreden over de kwaliteit van de zorgverlening bij u thuis.

Wie kan klagen?

U kunt zelf een klacht indienen. Als u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen, dan kan ook iemand anders dit voor u doen, bijvoorbeeld een wettelijk vertegenwoordiger of een gemachtigde. Dat moet uiteraard iemand zijn die u vertrouwt en die alle stappen met u bespreekt.

Familieleden van cliënten kunnen ook een klacht indienen die geen betrekking heeft op de cliënt, maar op gedrag jegens henzelf.

Bij wie kan ik mijn klacht indienen?

Als u een klacht heeft, is het meestal zinvol om die eerst te bespreken met uw *medewerker*. Hij/zij krijgt dan de kans om zelf uitleg te geven. Als een misverstand de oorzaak van de klacht is, kan dat worden uitgesproken. U mag verwachten dat de medewerker openstaat voor uw eventuele kritiek of klacht.

Komt u er samen niet uit of wilt u de klacht niet op deze manier bespreken, dan kunt u ook contact opnemen met de *leidinggevende* van de medewerker. Daarnaast bestaat altijd de mogelijkheid uw klacht schriftelijk voor te leggen aan de Klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris is er voor u! Bij de Klachtenfunctionaris kunt u uw verhaal doen, uw klacht bespreken en informatie inwinnen over de mogelijkheden waar u uw klacht kunt indienen. De Klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met u proberen een oplossing te vinden voor uw klacht.

Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht schriftelijk per post of per e-mail indienen bij de Klachtenfunctionaris. Eventueel kan de Klachtenfunctionaris u helpen bij het formuleren van uw klacht. De Klachtenfunctionaris beschikt over een eigen postadres, e-mailadres en telefoonnummer. Zie hiervoor de contactgegevens onderaan deze informatie. Aan het indienen van een klacht zijn géén kosten verbonden.

Interne procedure klachtenbehandeling

Op het moment dat een schriftelijke klacht binnenkomt zal deze in eerste instantie aan de Klachtenfunctionaris voorgelegd worden. De Klachtenfunctionaris zal de klacht met de betrokken leidinggevende bespreken en een inventarisatie van de klacht maken.

Na het indienen van een klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht, waarin de vervolprocedure in vermeld wordt.

De Klachtenfunctionaris stelt van iedere klacht een dossier samen waarin alle relevante informatie met betrekking tot de klacht is opgenomen (bijv. communicatie tussen cliënt en Arons, schriftelijke correspondentie inzake klacht, enz.).

De Klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht, schrijft een rapport en zet eventuele vervolgacties uit. Daarbij wordt u in de gelegenheid gesteld om aan te geven of uw klacht naar tevredenheid is opgelost.

Externe klachtencommissie

Bent u niet tevreden over de interne afhandeling van uw klacht? Of wilt u dat een onafhankelijke instantie een oordeel uitspreekt over uw klacht? In dat geval kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie BTN. De Klachtencommissie BTN bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en leden die niet werkzaam zijn bij Arons.

De Klachtencommissie BTN behandelt bij voorkeur klachten die eerst een interne klachtenprocedure hebben doorlopen. Bij de behandeling van uw klacht belicht de Klachtencommissie BTN zowel uw standpunt als het standpunt van Arons. Als de externe Klachtencommissie BTN uw klacht gegrond verklaard, zal Arons u binnen een maand na ontvangst van de uitspraak informeren over de vervolgstappen en de maatregelen die Arons zal nemen.

Meer weten?

Als u meer wilt weten over de afhandeling van de klachten binnen Arons en/of door de externe Klachtencommissie BTN? Neem dan contact op met de Klachtenfunctionaris van Arons.

De 'Klachtenregeling cliënten Arons' kunt u vinden op www.aronsthuiszorg.nl of opvragen bij de Klachtenfunctionaris van Arons.

Heeft u suggesties of een compliment?

Ook uw suggesties of complimenten voor onze medewerkers over de zorgverlening horen wij natuurlijk graag. Dit kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of per e-mail doen.

Adressen

Klachtenfunctionaris Arons Zorg
Arons Zorg
t.a.v. de Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 10773
5200 WB 's-Hertogenbosch

Telefoon: 073 – 631 1300
E-mail: klachtenfunctionaris@aronszorg.nl

Externe Klachtencommissie

Klachtencommissie BTN
t.a.v. de Ambtelijk secretaris
Postbus 4050
4900 CB Oosterhout

Telefoon: 0162 – 460 077
E-mail: info@branchebelang-thuiszorg.nl

Bijlage III Schadereglement

1. Bij constatering van schade aan de eigendommen van de cliënt geeft de medewerker dit binnen 24 uur door aan Arons Zorg. Wilt u de schade melden, dan kunt u dit bij de medewerker aangeven. Deze zal de schade digitaal melden bij de organisatie. De benodigde cliëntgegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding.
2. Indien de medewerker van mening is dat zij/hij de schade niet veroorzaakt heeft, kan de medewerker dit in het digitale formulier vermelden!
3. Arons heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van dagwaarde in plaats van 'nieuwwaarde bij aanschaf'.
4. Voor het berekenen van de hoogte van de schadevergoeding hanteert Arons de afschrijvingsrichtlijnen van de verzekering.
5. Op basis van de richtlijnen geldt dat schade aan oudere voorwerpen, die volledig zijn afgeschreven, niet voor vergoeding in aanmerking komt.
6. Bij schades in huis aan wanden, vloerbedekking, tapijt, etc. kan een ter zake deskundig persoon namens Arons de schade en de toedracht taxeren. Tot die tijd laat cliënt alles zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat.
7. Grote schadeposten worden gemeld bij de verzekeringsmaatschappij. Aan de hand van de omschrijving beslist de verzekeraar of een schade-expert eraan te pas moet komen en of een taxatierapport moet worden opgesteld. Bij de afhandeling van de schade is het oordeel van de verzekeringsmaatschappij leidend.
8. Indien u het niet eens bent met het oordeel van de verzekeringsmaatschappij kunt u hiertegen bezwaar maken bij de directie van Arons Zorg.
9. Schades die worden geconstateerd na beëindiging van de zorg- en dienstverlening worden niet in behandeling genomen.



Arons Zorg

Weerdkampweg 21

5222 BA 's-Hertogenbosch

073 - 631 23 42

info@aronszorg.nl

www.aronszorg.nl