

ARONS ZORG.

persoonlijke thuiszorg op maat

BROCHURE THUISZORG

Hulp bij het
huishouden



Inhoudsopgave

INLEIDING.....	3
1. AFSPRAKEN RONDOM UW HULP	4
2. REGISTRATIE HULP BIJ HET HUISHOUDEN	7
3. AANVULLENDE DIENSTVERLENING.....	8
4. VOORWAARDEN EN RICHTLIJNEN.....	9
5. VERPLEGING EN VERZORGING	12
6. BELANGRIJKE CONTACTGEGEVENS.....	13

Inleiding

Arons Zorg is een professionele zorgorganisatie die thuiszorg verleent in de breedste zin van het woord. Kwaliteit van de zorg- en dienstverlening staat daarbij hoog in het vaandel. Wij zijn een HKZ gecertificeerde instelling en maken gebruik van de Zorgverzekeringswet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT), Wet Langdurige Zorg (Wlz) en Persoonsgebonden Budget (PGB). Uiteraard verlenen wij ook thuiszorg op particuliere basis.

Via deze brochure willen wij u als klant informeren over een aantal zaken, waarmee u tijdens de huishoudelijke hulp te maken kunt krijgen.

Wij starten de huishoudelijke hulp met een intakegesprek bij u thuis of telefonisch. Voor iedere klant trachten wij te werken met één vaste medewerker. De voortgang van de dienstverlening wordt geregistreerd in ons digitale klantdossier.

Bij aanvang van de Hulp bij het Huishouden gaat Arons Zorg ervan uit dat u heeft kennisgenomen van de informatie in deze brochure en dat u ermee instemt.

Wij streven naar een goede samenwerking en zijn ons ervan bewust dat deze brochure 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 Hulp bij het Huishouden

1. Afspraken rondom uw hulp

Arons Zorg werkt met vaste, vooraf afgesproken momenten waarop bij u Hulp bij het Huishouden wordt verleend. In dit hoofdstuk wordt besproken hoe dit in zijn werk gaat.

1.1 Schoon en leefbaar huis: Waar mag u op rekenen?

Volgens de WMO hebben we allemaal het recht om te wonen in een schoon en leefbaar huis. Schoon wil zeggen dat uw woning niet vervuilt. Leefbaar betekent dat het huis opgeruimd en praktisch is ingericht.

Schoon en leefbaar wil niet zeggen dat alle ruimtes wekelijks worden schoongemaakt. De ruimtes die u elke dag gebruikt moeten schoon en leefbaar zijn. Dit zijn de woonkamer, keuken, uw slaapkamer, badkamer, toilet, hal, trap en overloop.

Grote schoonmaak van uw gemeente

De gemeenten 's-Hertogenbosch, Vught en Sint-Michielsgestel bieden u daarnaast per halfjaar een dagdeel (4 uur of 2 keer 2 uur) een gratis extra schoonmaak aan. U mag zelf mee beslissen wat er in die tijd moet gebeuren. U kunt denken aan allerlei schoonmaakklusjes die niet iedere week hoeven te worden gedaan. U kunt met uw vaste hulp de taken bespreken en of zij degene is die deze grote schoonmaak voor haar rekening neemt. De vaste medewerker vult via een digitaal formulier in of zij de uren zelf gaat uitvoeren of dat dit door een andere medewerker wordt ingezet.

Een voorbeeld van deze taken vindt u op onze website.

1.2 Individuele begeleiding

Bent u op zoek naar begeleiding omdat u behoefte heeft aan ondersteuning bij de dagelijkse dingen die u niet meer zo goed afgaan? Of komt er erg veel op de schouders van uw mantelzorgert terecht? Dan is het fijn als er extra handen zijn die bijspringen. Een medewerker van Arons Zorg begeleidt u individueel om zo weer grip op uw leven te krijgen waarbij u zo lang mogelijk zelfstandig en veilig kunt blijven wonen. Of het nu gaat om maaltijden bereiden, administratieve hulp, het leggen van sociale contacten of het organiseren/structuren van alledaagse zaken.

Individuele begeleiding is bedoeld voor mensen met bijvoorbeeld psychische problemen, dementie of een beperking. U vraagt individuele begeleiding aan bij uw gemeente. De WMO-consulent van uw gemeente beoordeelt vervolgens of u voor individuele begeleiding in aanmerking komt. Voor de individuele begeleiding betaalt u een eigen bijdrage.

1.3 Inzet mantelzorg

Bent u of is uw mantelzorger/vrijwilliger niet in staat om de huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren, dan kunt u een beroep doen op Arons Zorg voor ondersteuning. Woont u in de gemeente 's-Hertogenbosch dan kunt u contact opnemen met Stichting Farent. Woont u in de gemeente Vught/Sint-Michielsgestel dan neemt u contact op met de gemeente.

Wanneer Arons Zorg uw aanvraag ontvangt via de gemeente of Stichting Farent, nemen wij met u contact op. Tijdens de telefonische intake maken wij samen met u afspraken welke huishoudelijke werkzaamheden wij voor u gaan uitvoeren om uw situatie te ontlasten.

1.4 Aanvangstijd

Wij proberen zoveel mogelijk aan uw wensen tegemoet te komen, maar kunnen niet garanderen dat altijd op het gewenste moment een medewerker beschikbaar is. De momenten waarop de medewerker bij u komt wordt in overleg met u vastgesteld.

1.5 Aanwezigheid

Het is onze medewerkers niet toegestaan om alleen in uw huis te werken. Tijdens de werkzaamheden door de medewerker van Arons Zorg dient een volwassene aanwezig te zijn.

Indien de medewerker niet is komen opdagen op de afgesproken tijd, dient de klant dit binnen vijf werkdagen te melden bij de planning van Arons Zorg.

Arons Zorg registreert in haar systeem de geleverde zorg. Indien nodig wordt bij het intake gesprek een schriftelijke tijdsregistratie ingezet.

1.6 Bereikbaarheid

Arons Zorg is tijdens kantooruren (8.00 – 17.00 uur) bereikbaar via telefoonnummer (073) 631 1300. Voor vragen over Hulp bij het Huishouden is het verzoek om alléén tijdens kantooruren te bellen of een e-mail te sturen naar thuiszorg@aronszorg.nl.

1.7 Afmelden Hulp bij het Huishouden door klant

Incidenteel afzeggen door de klant

Arons Zorg werkt op tijd en op afspraak. Als u een keer geen huishoudelijke hulp nodig heeft, dan dient u de afspraak tijdig af te zeggen. Afzeggen van de hulp kan uiterlijk tot 48 uur (tijdens kantooruren) voor de afspraak en op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Dit geeft ons de gelegenheid om uw medewerker bij een andere klant in te zetten.

Geplande huishoudelijke hulp via WMO die na de genoemde tijdstippen wordt afgezegd, wordt via het CAK bij u in rekening gebracht.

U kunt uw afmelding doorgeven aan de planning Hulp bij het Huishouden via telefoonnummer (073) 631 1300 of per e-mail planninghh@aronszorg.nl.

Aanvraag roosterwijziging door de klant

Mocht u van uw vaste afspraak af willen wijken, dan verzoeken wij u dit tijdig (minimaal 24 uur voorafgaand) kenbaar te maken aan ons.

Vakantie van klanten

Wij vragen u om uiterlijk een maand vóórdat u met vakantie gaat uw vakantie aan ons door te geven. Op deze manier kunnen wij onze medewerkers tijdig inlichten en de planning daarop aanpassen.

Wisseling van medewerker

Wij gaan zorgvuldig om met onze medewerkers. Als het blijkt dat u drie keer per jaar een wissel heeft aangevraagd, gaan wij graag met u het gesprek aan.

1.8 Afmelden Hulp bij het Huishouden door Arons Zorg

Incidenteel afzeggen door de medewerker

Arons Zorg streeft naar continuïteit van uw huishoudelijke hulp. Als de medewerker bij ons haar afwezigheid meldt, dan zoeken wij in overleg met u naar een passende oplossing.

Vakanties

Tijdens de vakantieperiodes maken wij met u afspraken over de wekelijkse huishoudelijke ondersteuning.

Officiële feestdagen

Op officiële feestdagen wordt geen Hulp bij het Huishouden verleend. Voor klanten die wekelijks huishoudelijke hulp ontvangen, wordt geen vervanging geregeld. Voor klanten die eens per twee weken huishoudelijke hulp ontvangen, wordt vervanging geregeld op een andere dag in de week. Deze afspraak zal in overleg met u worden gemaakt.

De officiële feest- en gedenkdagen zijn:

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

2. Registratie Hulp bij het Huishouden

Om de huishoudelijke hulp zo inzichtelijk mogelijk te laten verlopen, werkt Arons Zorg met een digitaal klant dossier.

2.1 Klant dossier

In het digitale klant dossier worden uw persoonlijke gegevens vermeld alsmede de registratie van de Hulp bij het Huishouden.

Het ondersteuningsplan (WMO) wordt samen met u tijdens de intake besproken. Dit exemplaar ontvangt u op papier en blijft bij u ter inzage. Indien uw situatie verandert, neemt u contact op met de relatiebeheerder van Arons Zorg.

Het klant dossier blijft eigendom van Arons Zorg. In ons archief worden de dossiers 15 jaar bewaard, daarna worden ze vernietigd.

2.2 Evaluaties

Een keer per jaar evalueren wij de voortgang van de huishoudelijke hulp met u (indien mogelijk digitaal).

2.3 Declaratie Hulp bij het Huishouden

Tijdens de intake wordt bepaald of er situaties zijn waarvoor het formulier 'Tijdregistratie' noodzakelijk is om in te zetten. Indien dit het geval is, vult uw hulp na afloop van iedere afspraak dit formulier in en tekent het samen met u af.

2.4 Arbovoorwaarden

Om goede werkomstandigheden voor onze medewerkers te waarborgen, maken wij gebruik van het formulier 'Arbovoorwaarden'. Bij aanvang van de Hulp bij het Huishouden bekijkt de medewerker samen met u of de werkomstandigheden voldoen aan de richtlijnen van de Arbovoorwaarden.

Klanten en medewerkers worden gevraagd de richtlijnen ten aanzien van hulpmiddelen en werkomstandigheden die in de Arbovoorwaarden vermeld worden, in acht te nemen. Indien dit niet het geval is, zal dit met u besproken worden hoe het een en ander in orde gemaakt kan worden. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Het formulier 'Arbovoorwaarden' wordt jaarlijks met u geëvalueerd en kunt u vinden op onze website.

3. Aanvullende dienstverlening

Arons Zorg gaat verder dan alleen zorgverlening. Wij bieden u de volgende extra diensten ter ondersteuning van uw zorg.

3.1 Thuiszorgwinkel

Indien u te maken krijgt met een (tijdelijke) situatie waarbij een hulpmiddel noodzakelijk is, bijvoorbeeld om uw zelfredzaamheid te behouden, kunt u hiervoor terecht in onze thuiszorgwinkel.

De thuiszorgwinkel van Arons Zorg en Medipoint vindt u aan de Weerdskampweg 21 in 's-Hertogenbosch. Hier kunt u hulpmiddelen kopen, huren, lenen of retourneren en krijgt u persoonlijk en deskundig advies. Openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur. 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 de receptie van Arons Zorg of kijk op onze website of op de website van Medipoint (www.medipoint.nl).

3.2 Personenalarmering

Veiligheid is één van de belangrijkste voorwaarden om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Maar hoe en wie waarschuwt u als er iets aan de hand is? Arons Zorg biedt u de cAlarm Home van FocusCura; hiermee kunt u met één druk op de knop de zorg waarschuwen. Deze moderne personenalarmering draagt u makkelijk om de hals of pols. Hiermee bent u dag en nacht aangesloten op een professionele alarmcentrale. Gebeurt er iets? Dan schakelt u de alarmcentrale hulp in en wordt u geholpen. En dat is een fijn idee.

Neem voor meer informatie contact op met de receptie van Arons Zorg of kijk op onze website of op de website van FocusCura (www.focuscura.com/calarm-home).

3.3 Mantelzorgmakelaar

Bij Arons Zorg hebben we aandacht voor mantelzorgers. Wij werken samen met mantelzorgmakelaar Anneke. Een mantelzorgmakelaar is een dienstverlener die goed de weg weet in de wereld van de zorg. Zij kan allerlei regelwerk en uitzoektaken van de mantelzorg overnemen op het gebied van zorg, arbeid, welzijn, wonen en financiën. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de mantelzorg meer tijd en energie overhoudt voor het uitvoeren van de daadwerkelijke zorg of voor eigen activiteiten en ontspanning.

Voor meer informatie over onze mantelzorgmakelaar kijkt u op onze website of neemt u contact op met Mantelzorgmakelaar Anneke (zie pagina Belangrijke Contactgegevens).

3.4 Casemanager Dementie

De ziekte dementie heeft grote impact op het leven van mensen met dementie en hun naasten. De casemanager dementie van Arons Zorg is een specialist met veel kennis op het gebied van dementie. Zij is een onafhankelijke en vaste begeleider voor mensen met dementie én hun naasten, en staat naast hen vanaf de diagnose tot aan overlijden of tot opname elders. Zij informeert, begeleidt, denkt mee, adviseert en helpt keuzes maken. Op die manier leert zij mensen omgaan met de ziekte en de gevolgen hiervan in het dagelijkse leven. De doelstelling daarbij is dat men zo lang als mogelijk veilig en comfortabel thuis kan blijven wonen met behoud van de eigen regie. Hierbij wordt ook de mantelzorgers passende ondersteuning geboden. Voor meer informatie over onze casemanager dementie kijkt u op onze website of neemt u contact op met Arons Zorg (zie pagina Belangrijke Contactgegevens).

4. Voorwaarden en richtlijnen

De zorg- en hulpverlening van Arons Zorg wordt uitgevoerd volgens landelijke protocollen en richtlijnen en wordt afgestemd op de behoefte en wensen van u als klant. Daarbij wordt rekening gehouden met uw persoonlijke levenssituatie.

4.1 Algemene Voorwaarden

Op de uitvoeringsovereenkomst Hulp bij het Huishouden zijn de Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ZorgthuisNL van toepassing. Deze voorwaarden kunnen per gemeente verschillen. Wilt u weten welke voorwaarden op u van toepassing zijn? Kijk dan hiervoor op de website van uw gemeente. Op de website van Arons Zorg vindt u onze kaders die opgesteld zijn om goede zorg te kunnen leveren.

4.2 Bankpas

Het komt voor dat klanten hun bankpas mee willen geven aan de medewerker, bijvoorbeeld om contant geld op te nemen. Medewerkers van Arons Zorg mogen in geen enkel geval gebruikmaken van de bankpas van de klant. Arons thuiszorg aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in deze.

4.3 Cliëntenraad Thuiszorg

De Cliëntenraad Thuiszorg behartigt de belangen van al onze klanten thuiszorg. Ook klanten die huishoudelijke hulp ontvangen worden vertegenwoordigd in deze raad. De leden van de cliëntenraad ontvangen zelf huishoudelijke hulp van Arons Zorg of hebben een familielid die thuiszorg ontvangt. Heeft u of bijvoorbeeld uw zoon of dochter interesse om deel te nemen in de Cliëntenraad Thuiszorg? Neem dan contact op met Arons Zorg.

Meer informatie over de activiteiten van de Cliëntenraad Thuiszorg kunt u nalezen in de folder op onze website.

4.4 Opleiding medewerkers

Alle nieuwe medewerkers Hulp bij het Huishouden doorlopen voor aanvang van hun werkzaamheden een e-learning programma. In deze online cursus komen o.a. de onderwerpen schoonmaak en hygiëne, veilig werken, omgaan met cliënten, alsmede probleemsituaties aan bod. Deze cursus wordt afgesloten met een eindtoets. Medewerkers dienen de eindtoets succesvol te doorlopen voordat ze zelfstandig worden ingezet bij klanten.

Daarnaast werkt Arons Zorg nauw samen met de Gemeenten in het kader van de Participatiewet. Dit betekent dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een opleiding aangeboden krijgen en met ervaren medewerkers meelopen. Met het uiteindelijke doel; een baan in de thuiszorg.

Wij hebben ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid waarin leerlingen en stagiaires, die opgeleid worden om als professional in de zorg te werken, een kans krijgen om te leren binnen Arons Zorg. Wij gaan ervan uit dat u positief staat tegen de komst van een leerling, tenzij bijvoorbeeld praktische of persoonlijke omstandigheden dit niet toelaat.

4.5 Gedragsregels

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

Procedure Agressie, Geweld en Seksuele Intimidatie

Voor medewerkers en klanten van Arons Zorg gelden de volgende gedragsregels rond agressie, geweld en seksuele intimidatie.

- Wij accepteren elkaar zoals we zijn in geslacht, geaardheid, geloof, ras, nationaliteit, fysieke en/of geestelijke beperking.
- Wij onthouden ons van elke vorm van discriminatie, agressie, geweld en seksuele intimidatie.

In voorkomende gevallen hanteert Arons Zorg de procedure Agressie, Geweld en Seksuele Intimidatie.

Zelfstandigheid

Arons Zorg streeft ernaar dat klanten zo veel mogelijk zelfstandig zijn. Wij vragen u om tijdens de werkzaamheden, waar mogelijk, zelf mee te helpen. Taken die u echt niet meer kunt uitvoeren, nemen wij van u over.

Signalering

Onze medewerkers hebben een signaleringsfunctie. Wanneer zij bijzonderheden merken in het gedrag van cliënten, bijvoorbeeld opkomende vergeetachtigheid of verwaarlozing, of zich zorgen maken over de situatie dan bespreken zij dit met de teamleider. De teamleider bepaalt op welke manier een signaal wordt opgevolgd.

Geheimhouding

Medewerkers van Arons Zorg zijn verplicht om hetgeen zij, uit hoofde van hun werkzaamheden, ter kennis komt geheim te houden.

Meldcodes

Arons Zorg werkt volgens de meldcode huiselijk geweld alsmede de meldcode ouderen mishandeling. Wilt u hierover in gesprek of meer informatie, neem dan contact op met uw teamleider.

4.6 Klachten

De medewerkers zullen regelmatig met u bespreken of de huishoudelijke hulp 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 teamleider. Men zal alles in het werk stellen 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 geschillencommissie. Kijk ook voor meer informatie op onze website.

4.7 Kosten Hulp bij het Huishouden

Klanten met een WMO-indicatie voor Hulp bij het Huishouden van de gemeente betalen een eigen bijdrage.

Verloopt uw indicatie, dan dient u ruim van te voren (minimaal 8 weken) contact op te nemen met uw gemeente om een verlenging van uw (her)indicatie aan te vragen.

Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is zowel voor een WMO- als een WLZ-indicatie verantwoordelijk voor het innen van de eigen bijdrage. Per periode van vier weken vindt de financiële afhandeling bij Arons Zorg plaats. Kijk voor meer informatie over het CAK op www.hetcak.nl of bel 0800-1925 (WMO) of 0800 – 0087 (Wlz).

Voor klanten met een Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT) geldt een eigen bijdrage die vast gesteld is door uw gemeente.

Voor klanten met een Persoonsgebonden Budget (PGB) of Particuliere hulpvraag zijn de actuele tarieven van Hulp bij het Huishouden op aanvraag beschikbaar bij Arons Zorg.

Kijk ook eens op de website www.regelhulp.nl. Dit webloket geeft u een overzicht van hulp, zorg en financiële steun bij diverse instanties zoals de gemeente.

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. De benodigde gegevens inventariseert de medewerker via het inventarisatieformulier schademelding.

Arons Zorg heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bij het vaststellen van de schadevergoeding wordt uitgegaan van de dagwaarde. De dagwaarde wordt bepaald op basis van de levensduur van het voorwerp dat beschadigd is. Wanneer de levensduur verstreken is (in de meeste gevallen na 7 jaar met uitzondering van elektronica), komt een schade niet voor vergoeding in aanmerking. Op onze website kunt u ons schadereglement lezen.

4.9 Sleutels

Tijdens het zorgmoment dient u aanwezig te zijn. Medewerkers van Arons Zorg mogen geen huissleutels van klanten in hun bezit hebben. U dient er zelf voor te zorgen dat de medewerker van Arons thuiszorg toegang heeft tot uw woning om zijn/haar werkzaamheden uit te voeren. Arons Zorg vraagt u om zo nodig een regeling te treffen met familie of bureu.

4.10 Kwaliteit van zorg

Arons Zorg is HKZ gecertificeerd. De medewerkers die Arons thuiszorg inzet, zijn allen ter zake kundig. Arons thuiszorg is verantwoordelijk voor de door hun uitgevoerde werkzaamheden. Door structurele bijscholing verzorgd door deskundigen, blijft de vakkennis van onze medewerkers up-to-date.

Daarnaast legt Arons Zorg verantwoording af over de kwaliteit van haar zorg- en dienstverlening. We streven ernaar om elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. In het onderzoek vragen wij naar de ervaringen van de klanten. Steekproefsgewijs benadert Arons thuiszorg zelf ook klanten om de kwaliteit van de geleverde hulp te bevragen.

Het kan zo zijn dat Arons Zorg een externe partij inschakelt die de meting uitvoert. Wij stellen adresbestanden en e-mailadressen van onze klanten beschikbaar.

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

4.11 Vervoer van cliënten

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

5. Verpleging en Verzorging

Het kan voorkomen dat u naast Hulp bij het Huishouden voor korte of langere tijd ook verpleging of verzorging nodig heeft. Arons Zorg biedt u hulp van persoonlijke verzorging tot verpleging, zodat u onbezorgd thuis kunt blijven wonen.

Binnen de afdeling Verpleging en Verzorging werken we met wijkteams. Elk wijkteam heeft een eigen wijkverpleegkundige. De wijkverpleegkundige streeft er naar om u zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen laten wonen. Dit door middel van inzet van ondersteunende hulpmiddelen, het in kaart brengen van mogelijkheden binnen uw eigen netwerk en de inzet van Verpleging en Verzorging.

Ons uitgangspunt is om uw zelfredzaamheid te behouden of te verbeteren!

Persoonlijke verzorging

Een lichamelijke, psychische of sociale beperking kan invloed hebben op uw zelfstandigheid in de persoonlijke verzorging. Wij kunnen dan hulp bieden bijvoorbeeld bij het wassen, aan- of uitkleden, opstaan of naar bed gaan.

Verpleging

In opdracht van een specialist of uw huisarts kan het zijn dat u verpleging nodig heeft. Wij bieden u ondersteuning op het gebied van diverse (gespecialiseerde) verpleegtechnische handelingen zoals wond- of stomaverzorging, sondevoeding en medicatie.

Wilt u meer informatie over verpleging en/of verzorging, kijkt u dan op onze website of neem contact op met Arons Zorg.

6. Belangrijke contactgegevens

Arons Zorg: Hulp bij het Huishouden / Verpleging en Verzorging

(ma t/m vrij: van 08.00 uur tot 17.00 uur)

Telefoon: (073) 631 1300
Internet: www.aronszorg.nl/thuiszorg
E-mail: thuiszorg@aronszorg.nl

Mantelzorgmakelaar Anneke

E-mail: mzm_anneke@outlook.com

Casemanager Dementie Arons Zorg

E-mail: cmdementie@aronszorg.nl

Administratie Arons Zorg

(ma t/m vrij: van 09.00 uur tot 14.00 uur)

Telefoon: (073) 720 0640
E-mail: administratie@aronszorg.nl

Cliëntenraad Thuiszorg

E-mail: clienraad@aronszorg.nl

Centraal Administratie Kantoor (CAK):

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

WMO-loket:

Gemeente 's-Hertogenbosch
Telefoon: (073) 615 5155

Gemeente Vught Loket Wegwijs
Telefoon: (073) 658 0750

Gemeente Sint-Michielsgestel Loket Wegwijs
Telefoon: (073) 553 1600

Gemeente Heusden Bijeen
Telefoon: (073) 782 0178

Mantelzorg Farent

Telefoon: (073) 206 8800
Internet: www.farent.nl

Stichting Zorggeschil:

Telefoon: (0561) 618 711
Internet: www.zorggeschil.nl

Medipoint:

Telefoon: (0900) 112 1125
Internet: www.medipoint.nl

Regelhulp:

Internet: www.regelhulp.nl

Bijlage I

Klachtenregeling

De medewerkers van Arons Zorg 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 Zorg vindt het belangrijk dat u dit kenbaar maakt. Door ons te vertellen waar u ontevreden over bent, geeft u Arons Zorg 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 Zorg 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 Zorg, 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 Zorg.

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 Zorg. Als de externe Klachtencommissie BTN uw klacht gegrond verklaard, zal Arons Zorg u binnen een maand na ontvangst van de uitspraak informeren over de vervolgstappen en de maatregelen die Arons Zorg zal nemen.

Meer weten?

Als u meer wilt weten over de afhandeling van de klachten binnen Arons Zorg en/of door de externe Klachtencommissie BTN? Neem dan contact op met de Klachtenfunctionaris van Arons Zorg. De klachtenprocedure van Arons Zorg kunt u vinden op onze website.

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



Arons Zorg

Hedikhuizerweg 7A

5222 BC 's-Hertogenbosch

073 - 631 13 00

thuiszorg@aronszorg.nl

www.aronszorg.nl