

# Regels Zorg- en dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land

De Regels Zorg- en Dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land is een aanvulling op het onderdeel 4.7 Welke verplichtingen heeft u nog meer van het document Algemene Voorwaarden. Onderstaande regels maken dan ook deel uit van de Zorg- en dienstverleningsovereenkomst. De regels hebben betrekking op de zorg- en hulpverlening die door Thuiszorg Het Friese Land wordt geleverd.

## 1. Werken met een 1<sup>e</sup> verantwoordelijke

Bij de verpleging en verzorging wordt een 1<sup>e</sup> verantwoordelijke medewerker aangewezen. De naam van deze medewerker staat in uw zorgdossier vermeld. Met haar/hem kunt u in eerste instantie alle zaken bespreken met betrekking tot de zorgverlening. Afhankelijk van uw vraag kan zij/hij handelen of neemt zij/hij contact op met degene die daarvoor verantwoordelijk is. Ontvangt u alleen zorg vanuit het Sociaal Domein (Wmo) dan is de medewerker vanuit het Sociaal Domein uw eerste aanspreekpunt.

## 2. Vaste dienstverleners

Wij doen ons best om zoveel mogelijk dezelfde medewerkers bij u te laten werken. Dit is helaas niet altijd te realiseren, door vakantie, ziekte of omdat de zorgvraag wijzigt. Wanneer u op meerdere dagdelen zorg krijgt, krijgt u altijd met meer medewerkers te maken. Daarnaast zullen wij met u de tijdstippen afspreken waarop de zorg in principe verleend wordt. Er is hierbij een marge van plus of min een half uur noodzakelijk om onvoorziene omstandigheden op te vangen. Indien het tijdstip meer dan een half uur van de afgesproken tijd afwijkt, nemen wij contact met u op.

## 3. Aantal dienstverleners per keer

In principe moet u per zorgmoment door één medewerker geholpen kunnen worden. Indien nodig, kan ter overbrugging zorg worden verleend door twee medewerkers. Indien de zorg voor een langere tijd door twee medewerkers moet worden verleend, dan dient een herindicatie aangevraagd te worden om te kunnen beoordelen of gebruik kan worden gemaakt van aanvullende financiering. Dit regelen wij in overleg met u.

## 4. Registratie van de bestede tijd

Thuiszorg Het Friese Land moet de tijd, die de medewerkers nodig hebben voor de zorg en ondersteuning verantwoorden. Onze medewerkers moeten daarom per keer de tijd bij u thuis vastleggen. De tijd gerekend voor het starten (intake), het uitvoeren, evalueren en het overdragen, inclusief het overleg met bijvoorbeeld een arts, indicatieorganen of collega instellingen, wordt geregistreerd ten behoeve van deze verantwoording.

## 5. Aanwezigheid

U dient voor het verrichten van de (huishoudelijke) verzorging aanwezig te zijn.

## 6. Toegang tot de woning

Uitgangspunt is dat u verantwoordelijk bent de medewerker toegang te verlenen tot uw woning. Indien u hier niet toe in staat bent denken wij graag met u mee om een oplossing hiervoor te vinden.

## 7. Legitimatie

Al onze medewerkers zijn in het bezit van een legitimatiebewijs. Wij willen op deze manier u beschermen tegen mensen die zich ten onrechte uitgeven als medewerker van de thuiszorg. Als u twijfelt dan kunt u altijd met ons bellen. Telefoonnummer: 0900-8864.

## 8. Het doen van boodschappen voor de cliënt

Het doen van boodschappen kan alleen wanneer deze taak is opgenomen in uw beschikking. Onze medewerkers kunnen slechts tijdelijk geld van u in bezit hebben tot een maximum bedrag van 50 euro. De medewerkers van Thuiszorg het Friese Land zijn niet bevoegd voor u te pinnen.

## 9. Gebruik van auto

Onze medewerkers mogen geen gebruik maken van uw auto. Indien de medewerker in het kader van de hulpverlening gebruik moet maken van een auto is dat uitsluitend een bedrijfsauto of de auto van de medewerker.

# Regels Zorg- en dienstverlening Thuiszorg Het Friese Land

## 10. Pauzes

Indien de medewerker op een dag langere tijd zorg verleent, zijn er over de pauzes de volgende afspraken:

- Als de medewerker meer dan 5,5 uur aaneengesloten werkt, heeft zij rond het middaguur recht op een lunchpauze van tenminste een half uur of deze pauze wordt gesplitst in twee pauzes van 2 x 15 minuten. Deze afspraken zijn conform de arbeidstijdenwet en de CAO.
- Werkt de medewerker een hele ochtend of middag bij u dan is een korte thee- of koffiepauze gebruikelijk. Deze korte pauze wordt gezien als werktijd.

## 11. Arbeidsomstandigheden

Er worden eisen gesteld aan de veiligheid en arbeidsomstandigheden van onze medewerkers, zie hiervoor de Arbocheck. Thuiszorg Het Friese Land werkt volgens de geldende Arbo richtlijnen. Hierin staat onder andere beschreven, fysieke belasting, hygiënische en of opgeruimde werkomgeving, infectierisico's en ongewenst gedrag.

In bepaalde situaties zullen wij gebruik maken van beschermde kleding of mondkap om u en onszelf te beschermen. Ook kunnen wij u vragen de werkomgeving op te ruimen en of schoon te maken.

Wanneer het voor onze medewerkers niet mogelijk is om de zorgverlening op een verantwoorde wijze uit te voeren, zijn we genoodzaakt de procedure voor zorgweigering te volgen. Thuiszorg Het Friese Land heeft een rookbeleid dat van toepassing is op de werksituatie van onze medewerkers. Het uitgangspunt hierbij is dat medewerkers en cliënten niet roken in elkaars bijzijn. Indien nodig zullen onze medewerkers u hierover informeren.

## 12. Afspraken met betrekking tot gebruik van alcohol en drugs

De cliënt gebruikt tijdens de hulpverlening geen alcohol, drugs en/of andere verdovende middelen.

Mocht een medewerker van Thuiszorg Het Friese Land bij aanvang van of tijdens de hulpverlening constateren dat de cliënt onder invloed is van alcohol, drugs en of andere verdovende middelen, zal de medewerker zonder hulp te verlenen vertrekken. Thuiszorg Het Friese Land zal de volledige geplande uren in rekening brengen. Medewerkers van Thuiszorg Het Friese Land mogen geen alcoholische dranken, drugs en/of andere verdovende middelen voor de cliënt kopen.

## 13. Omgangsvormen

Wij gaan ervan uit dat u en onze medewerkers graag met elkaar werken onder goede omstandigheden en in een goede werksfeer, zoals de algemeen aanvaarde omgangsvormen en de wet dat voorschrijft. In uitzonderlijke situaties komen agressie, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten of discriminatie voor. Wij nemen meldingen van deze aard van beide partijen zeer serieus en kunnen hieruit consequenties trekken met betrekking tot de zorgverlening. Bij de uitvoering van de zorgverlening maken wij geen onderscheid in leeftijd, geslacht, levensbeschouwing, huidskleur of seksuele geaardheid van u of onze medewerkers. Om onze medewerkers hierin te faciliteren, hanteert Thuiszorg Het Friese Land een aantal procedures, zoals een zorgweigering procedure. Een afschrift van deze procedure kan door u worden opgevraagd.

## 14. Schade

Thuiszorg Het Friese Land is niet aansprakelijk voor, en niet gehouden tot vergoeding van, schade die veroorzaakt is door handelen of nalaten van u en of bij uw aanwezige personen (waaronder ook bij u aanwezige gasten/bezoekers).

Als u schade heeft geleden, waarvoor Thuiszorg Het Friese Land aansprakelijk is, kunt u bij Thuiszorg Het Friese Land een aanvraag tot schadevergoeding indienen. U meldt de schade zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 maand na constatering ervan, aan Thuiszorg Het Friese Land. U gebruikt daarvoor het bij Thuiszorg Het Friese Land op te vragen schadeformulier. Schade door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking. Uw eigen risico bij indiening van schade is € 75,-. De werkwijze hoe te handelen bij schade heeft Thuiszorg Het Friese Land vastgelegd in een procedure, deze kan door u worden opgevraagd.

Vraag gerust wanneer iets u niet duidelijk is. De medewerkers van onze zorgcentrale zijn bereid om u nader te informeren. Zij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0900-8864.