



Informatiegids Thuiszorg

Libertas Leiden

INHOUDSOPGAVE

1. INTRODUCTIE LIBERTAS LEIDEN	4
2. BEREIKBAARHEID	5
3. INFORMATIE INDICATIES	6
3.1. WAAR KUNT U TERECHT VOOR EEN INDICATIE?.....	6
3.2. WELKE ZORG KUNT U THUIS ONTVANGEN?	6
3.3. PGB.....	6
3.4. PARTICULIERE ZORG.....	6
3.5. PROFESSIONELE ALARMERING.....	6
3.6. PRODUCTEN VAN LIBERTAS LEIDEN	7
3.7. EIGEN BIJDRAGE HUISHOUDELIJKE HULP	7
4. INZET VAN ZORG	8
4.1. WERKWIJZE LIBERTAS LEIDEN.....	8
4.2. ID BEWIJS.....	8
4.3. CONTACTPERSOON/WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER	8
4.4. UITVOERING ZORGVERLENING.....	8
4.5. EVALUATIE VAN ZORG / BIJSTELLEN AFSPRAKEN.....	8
4.6. ZORG BEËINDIGEN	9
4.7. PRIVACY.....	9
4.8. COMMUNICATIE.....	9
5. ETHISCHE VRAAGSTUKKEN	10
5.1. EUTHANASIE.....	10
5.2. REANIMATIE	10
6. DE CLIËNTENRAAD	11
7. KLACHTENPROCEDURE	12
7.1. WAT TE DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT	12
7.2. MELDEN ONVEILIGE ZORGRELATIE	12
7.3. KLACHTENFUNCTIONARIS	12
7.4. CLIËNTVERTROUWENSPERSOON.....	12
8. KWALITEIT EN VEILIGHEID	13
8.1. LEGITIMATIE	13
8.2. MELDING INCIDENTEN CLIËNTEN (MIC)	13
8.3. ZORGWEIGERINGSPROCEDURE	13
8.4. MELDCODE HUISELIJK GEWELD.....	14
8.5. BARRE WEERSOMSTANDIGHEDEN	14
9. ZORGOVEREENKOMST / ALGEMENE VOORWAARDEN	15
10. WAARDEVOLLE ZAKEN EN KOSTBAARHEDEN	16
11. UITLEG PRIVACYREGLEMENT	17

TOT SLOT..... 18

VERKLARENDE WOORDENLIJST

ARBO	: Arbeidsomstandigheden
CAK	: Centraal Administratie Kantoor. Het CAK int ook de eigen bijdrage
PGB	: Persoons Gebonden Budget; u krijgt een bedrag waarmee u zorg kunt inkopen bij een zorgaanbieder.
Wlz	: Wet langdurige zorg
WMO	: Wet Maatschappelijke Ondersteuning

1. Introductie Libertas Leiden

Voor u ligt het informatieboekje van de Thuiszorg Libertas Leiden. Libertas Leiden biedt al meer dan 50 jaar ondersteuning aan de inwoners van Leiden. We leveren zorg aan huis en bieden mensen een woonomgeving als ze niet meer thuis kunnen wonen. In onze Huizen van de Buurt bent u van harte welkom om deel te nemen aan een van onze activiteiten.

Wanneer u ondersteuning, verzorging en/of verpleging thuis nodig heeft, kunnen onze medewerkers u 24 uur per dag ondersteunen. Onze wijkverpleegkundige stelt thuis bij u de indicatie en maakt met u afspraken over de te bieden zorg. We kunnen deze zorg zonodig direct inzetten.

Soms heeft u ons nodig buiten de vaste geplande momenten. U kunt dan gebruik maken van ons alarmeringsabonnement. Via een alarmketting of de telefoon kunt u ons 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereiken. Een geruststellend idee.

HKZ

Libertas Leiden heeft sinds 2008 een HKZ certificaat. Dit betekent dat de organisatie voldoet aan de kwaliteitsnorm. Het certificaat is drie jaar geldig, maar jaarlijks wordt de organisatie getoetst of wij nog voldoen aan de norm zoals die is gesteld. De kwaliteit wordt beoordeeld uit het oogpunt van de consument; door u als klant!



2. Bereikbaarheid

Heeft u zorginhoudelijke vragen dan krijgt u tijdens de intake een 06 nummer van uw zorgteam. Dit nummer kunt u vinden op uw zorgleefplan. U heeft dan direct contact met voor u bekende verzorgenden en verpleegkundigen.

Heeft u algemene vragen dan kunt u ons telefonisch bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 071 5 168 168.

Wij zijn bereikbaar op:

www.libertasleiden.nl

klantenservice@libertasleiden.nl

Klantenservice Libertas Leiden
Postbus 271
2300 AG Leiden
071 5 168 168

3. Informatie indicaties

3.1. Waar kunt u terecht voor een indicatie?

Libertas Leiden heeft wijkverpleegkundigen in dienst die indiceren. De wijkverpleegkundige stelt samen met u de indicatie.

U kunt ook contact opnemen met de Klantenservice van Libertas Leiden, telefoon 071 5 168 168. Onze medewerker zal u dan verder helpen.

3.2. Welke zorg kunt u thuis ontvangen?

Bij de gemeente kunt u een aanvraag indienen voor huishoudelijk hulp en andere WMO-verstrekkingen. Via de eigen zorgverzekering en de Wlz is men verzekerd voor zorg bij langdurige ziekte, ouderdom of handicap. Samen met u bespreekt de wijkverpleegkundige welke zorg en hoe de zorg bij u kan worden ingezet.

3.3. PGB

Zowel voor hulp bij het huishouden als voor persoonlijke zorg kunt u er ook voor kiezen een PGB aan te vragen. U krijgt dan een budget waarmee u zelf zorg kunt inkopen. U kiest dan zelf de zorgaanbieder die met u afsprekt welke zorg u kunt afnemen passend binnen de indicatie. De indicatie moet gesteld worden door de wijkverpleegkundige. Libertas Leiden kan u huishoudelijke hulp en persoonlijke zorg aanbieden op basis van een PGB.

3.4. Particuliere zorg

Mocht blijken dat uw indicatie niet toereikend is dan biedt Libertas Leiden de mogelijkheid om zorg of extra zorg particulier in te kopen. Tevens is het mogelijk om bij Libertas Leiden de huishoudelijke zorg particulier in te kopen. Wilt u hier meer informatie over dan kunt u contact opnemen met de Klantenservice van Libertas Leiden, telefoon 071 5 168 168.

3.5. Professionele Alarmering

Aan cliënten met een verhoogd risico op vallen of die slecht ter been zijn, wordt geadviseerd om een alarmapparaat in de woning aan te brengen. Als u plotseling in nood bent en hulp nodig heeft, komen wij naar u toe. Wij kunnen dit 7 dagen per week, 24 uur per dag doen. Omdat medewerkers uw deur moeten kunnen openen, is het noodzakelijk dat u twee sleutels van uw woning in beheer van Libertas Leiden geeft. Eén sleutel is dan voor het team dat overdag en 's avonds de zorg bij u levert en de andere sleutel is voor het nachtzorgteam.

Tijdens het intakegesprek worden de kosten en de voorwaarden (indien van toepassing) met u besproken.

Wanneer u in een flat of portiekwoning woont, dan is er een sleutel nodig om toegang te krijgen tot het gebouw waar u woont. Om gebruik te kunnen maken van professionele alarmering dient u (op eigen kosten) twee portieksleutels bij te laten maken en deze eveneens in bruikleen te geven.

3.6. Producten van Libertas Leiden

Libertas Leiden biedt de volgende producten en diensten:

- Persoonlijke verzorging en verpleging
- Alarmering
- Dagbesteding
- Ondersteuning van mantelzorgers
- Individuele begeleiding
- 24-uurs zorg
- Huishoudelijke hulp
- Kortdurende opvang
- Wonen met zorg
- Activiteiten in de Huizen van de Buurt.

3.7. Eigen Bijdrage Huishoudelijke hulp

Indien u huishoudelijk hulp ontvangt, vraagt de gemeente hiervoor een eigen bijdrage. Wilt u hier meer informatie over, neemt u dan contact op met de Klantenservice, telefoon 071 5 168 168.

4. Inzet van zorg

4.1. Werkwijze Libertas Leiden

Nadat u of uw contactpersoon contact heeft opgenomen met Libertas Leiden, volgt bij u thuis een indicatiegesprek. Tijdens dit gesprek wordt samen met u gekeken welke ondersteuning u nodig heeft. Het is prettig dat bij dit gesprek uw contactpersoon aanwezig is. Bij het stellen van de indicatie wordt rekening gehouden met uw leefomgeving, dit om te bekijken welke mogelijkheden er zijn binnen uw netwerk (mantelzorg, kerkgenootschap etc.). In overleg wordt het tijdstip van de aanvang van de zorg vastgesteld en worden vaste zorgafspraken met u gemaakt die door u getekend moeten worden. In de eerste weken van de zorgverlening worden alle verdere zaken met u doorgesproken.

4.2. ID bewijs

De medewerker van Libertas Leiden zal uw geldig ID bewijs moeten bekijken. Hij of zij kan dan vast stellen dat u degene bent wie u zegt dat u bent.

4.3. Contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger

Tijdens het intakegesprek zal er altijd gevraagd worden wie uw contactpersoon is. Het is belangrijk dat u dat goed aan ons doorgeeft, omdat wij dan altijd iemand kunnen bereiken als er iets met u is. Veranderen deze gegevens dan moet u dat altijd **direct** aan ons melden. Heeft u vragen over wettelijke vertegenwoordiging dan kunt u contact opnemen met de Klantenservice van Libertas Leiden, telefoon 071 5 168 168.

4.4. Uitvoering zorgverlening

Wij proberen zoveel mogelijk aan uw wensen o.a. over het tijdstip tegemoet te komen. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, werkt Libertas Leiden met een zorgleefplan. Dit zorgleefplan ligt bij u thuis. Wanneer wij zorg aan u leveren, hebben we dit zorgleefplan nodig. Bewaar het daarom op een makkelijke plek die goed toegankelijk is voor de medewerkers.

Het zorgleefplan bevat allerlei informatie zoals uw persoonlijke gegevens en indicatiepapieren.

In het zorgleefplan staan alle vaste zorgafspraken die met u gemaakt zijn.

Tevens worden de afspraken met uw familie, vrienden en burens (mantelzorgers) opgenomen in dit zorgleefplan.

Het zorgleefplan blijft eigendom van Libertas Leiden.

4.5. Evaluatie van zorg / bijstellen afspraken

De zorgverlening zal minimaal 2 keer per jaar, maar indien nodig meermaals met u geëvalueerd worden. Steeds wanneer daartoe aanleiding bestaat, bijvoorbeeld bij een nieuwe indicatie, worden de afspraken bijgesteld. Dit gebeurt in overleg met u.

Naast de evaluatie van de actuele zorg vragen wij u mee te werken aan het Klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor krijgt u van de medewerker de gelegenheid om dit op onze I-pads in te vullen.

4.6. Zorg beëindigen

U kunt de zorg stop zetten wanneer blijkt dat u de zorg niet meer nodig heeft. Indien u de zorg wilt stopzetten, hanteren wij een opzegtermijn. Deze opzegtermijn kunt u vinden in de algemene voorwaarden die u bij de intake heeft gekregen.

4.7. Privacy

Libertas Leiden heeft een privacybeleid voor klanten. U kunt dit opvragen bij de Klantenservice van Libertas Leiden telefoon 071 5 168 168.

4.8. Communicatie

Libertas Leiden werkt met vaste contactverzorgenden en verpleegkundigen. Bij wijzigingen die voor een grote groep cliënten van belang is, ontvangt u bijtijds schriftelijke informatie. Omdat wij het belangrijk vinden dat alle informatie goed overkomt, kunt u bij vragen altijd contact opnemen met een van de vaste contactverzorgende of met de Klantenservice, tel. 071 5 168 168.

5. Ethische vraagstukken

Het is raadzaam om van te voren met uw naasten te bespreken wat er moet worden gedaan in situaties wanneer u niet meer voor uzelf kunt beslissen. Het is belangrijk dat u uw huisarts hiervan op de hoogte stelt.

5.1. Euthanasie

Libertas Leiden maakt **geen** afspraken met u over euthanasie. U dient dit samen met uw huisarts af te spreken en er zorg voor te dragen dat uw familie hiervan op de hoogte is. Wij leggen uw afspraken vast in uw zorgleefplan. Wilt u meer weten over euthanasie, raadpleeg dan de website van de Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levens einde: www.nvve.nl, tel. 020-6200690.

5.2. Reanimatie

Onze medewerkers reanimeren onze cliënten altijd, tenzij u een schriftelijke niet-reanimeer verklaring heeft. Dit wordt vastgesteld in uw zorgleefplan. Wij wijzen u er wel op dat het verstandig is om een niet-reanimeerpenning te dragen, omdat het dan ook voor andere hulpverleners duidelijk is wat uw wensen zijn. Hiervoor kunt u ook kijken op de website van de Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillige Euthanasie: www.nvve.nl.

6. De cliëntenraad

Libertas Leiden heeft een cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt alle belangen van de cliënten. De cliëntenraad ondersteunt het bestuur bij belangrijke beslissingen zoals bouwzaken en organisatorische veranderingen. De cliëntenraad komt regelmatig bij elkaar. De cliëntenraad zorgt ervoor dat u op de hoogte blijft van de relevante ontwikkelingen. E-mailadres : Clientenraad@libertasleiden.nl

7. Klachtenprocedure

Libertas Leiden werkt voortdurend aan de verbetering van haar zorg- en dienstverlening. Heeft u ideeën om de zorg- en dienstverlening te verbeteren? Dan horen we dit graag van u. U kunt daarvoor bellen met onze Klantenservice 071 – 5168 168.

7.1. Wat te doen als u niet tevreden bent

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Dit vernemen we graag van u. We adviseren u om uw onvrede eerst te bespreken met een medewerker of uw persoonlijk begeleider. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. Komt u er niet uit, neem dan contact op met de teammanager of de sectormanager.

7.2. Melden onveilige zorgrelatie

Binnen onze organisatie doen we er alles aan om de zorg zo goed en veilig mogelijk te laten verlopen. Indien u de relatie met uw zorgverlener als onveilig ervaart, horen wij dit graag van u. Wij begrijpen dat het moeilijk kan zijn om die bespreekbaar te maken. Neemt u gerust contact op met onze klachtenfunctionaris..

7.3. Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht? Dan adviseren wij u contact op te nemen met klachtenfunctionaris Liesbeth Hakkenberg. De klachtenfunctionaris is niet verbonden aan Libertas Leiden en heeft een onafhankelijke positie. Zij ondersteunt u ook wanneer u een officiële klacht wilt indienen bij de Raad van Bestuur. U kunt telefonisch contact met haar opnemen via 06 2366 6112 of een email sturen naar l.hakkenberg@libertasleiden.nl De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. In ons klachtenreglement leest u hoe wij omgaan met klachten.

7.4. Cliëntvertrouwenspersoon

Als u uw verhaal eerst kwijt wil en daarna vrijblijvend de mogelijkheden wil verkennen, dan staat de cliëntvertrouwenspersoon Barbara Konstapel u graag terzijde. Zij luistert naar u en helpt u bij het vinden van een oplossing. Het gesprek is vertrouwelijk en u beslist altijd zelf over het vervolg. U kunt Barbara Konstapel telefonisch bereiken op 071 5 168 186 of per email via b.konstapel@libertasleiden.nl.

8. Kwaliteit en veiligheid

Ter bescherming van onze medewerkers dient u uw medewerking te verlenen om de zorg veilig te laten plaatsvinden. Denkt u hierbij aan zoals: op ons verzoek een hoog-laag bed huren, gladde vloerbedekking aanschaffen voor het gebruiken van til materialen enz. en niet roken in aanwezigheid van de medewerker. De meeste materialen kunnen worden gehuurd. Veelal zult u deze kosten zelf moeten betalen. Soms vergoedt de zorgverzekeraar een deel. Wij adviseren u hierbij graag.

Voor de huishoudelijk medewerkers geldt dat er voldoende en juiste schoonmaakmiddelen en materialen aanwezig moeten zijn. Een lijst met middelen en materialen wordt met u en uw huishoudelijk medewerker besproken.

Indien er maatregelen genomen moeten worden, gaat dit altijd in overleg met u.

8.1. Legitimatie

Alle medewerkers van Libertas Leiden kunnen zich legitimeren met een Libertas Leiden badge(pasje). Als u twijfelt of een medewerker niet (her)kent, vraag dan naar deze badge (pasje). Onze medewerkers hebben ook altijd hun persoonlijke identiteitsbewijs bij zich. Hier kunt u ook naar vragen.

8.2. Melding Incidenten Cliënten (MIC)

In het kader van de kwaliteit van zorgverlening is het belangrijk om inzicht te hebben in fouten en incidenten die bij u plaatsvinden. Aan de hand daarvan kunnen wij verbeteringen doorvoeren. Elke medewerker heeft de plicht om een (bijna)incident binnen 24 uur te melden. De MIC meldingen worden in uw zorgdossier vastgelegd.

8.3. Zorgweigeringsprocedure

Naast het weigeren van de zorg door de cliënt kan Libertas Leiden ook zorg weigeren voor de cliënt. Reden voor zorgweigeren kan zijn dat Libertas Leiden niet in overeenstemming kan komen met de cliënt. Een zorgweigeren kan dan gestart worden. U ontvangt hiervan altijd een schriftelijke bevestiging.

Zorg kan geweigerd worden op zorginhoudelijke gronden:

- De cliënt is niet (meer) in het bezit van een indicatiebesluit voor het zorgaanbod van de instelling.
- Tijdens het stellen van de indicatie kan naar voren komen dat het geven van zorg te omvangrijk is en dus niet meer gegeven kan worden.
- Op andere gronden indien de aanvang of voortzetting in redelijkheid niet van Libertas Leiden kan worden gevraagd. Deze punten kunnen zich in de loop van een periode opbouwen en daarom aanleiding geven tot zorgbeëindiging, zoals:
 - weigering van medewerking door de cliënt
 - niet correcte bejegening door de cliënt jegens de medewerker (bijvoorbeeld discriminatie).
 - onverantwoorde arbeidsomstandigheden voor de medewerker (bijvoorbeeld ernstige vervuiling van een wooneenheid)
 - ernstig wangedrag en/of geweld.

De procedure zorgweigeren of zorgbeëindiging door organisatie kunt u in zijn geheel opvragen bij de Klantenservice Libertas Leiden telefoon 071 5 168 168 of teruglezen op onze website:

www.libertasleiden.nl

8.4. Meldcode huiselijk geweld

Onder de wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vallen ouderenmishandeling, kindermishandeling en huiselijk geweld.

Onze medewerkers zijn gehouden aan deze wet. Indien er signalen zijn of een vermoeden is van huiselijk geweld, zal de medewerker stappen ondernemen die voortvloeien uit de wet.

8.5. Barre weersomstandigheden

Libertas Leiden hanteert voor haar werknemers een procedure gedurende barre weersomstandigheden. Dit betekent dat wij in het geval van een afgegeven weeralarm de werknemers moeten beschermen. Cliënten die in de periode van het weeralarm zorg van ons ontvangen, kunnen dan afgebeld worden. Tijdens een dergelijke situatie wordt met u contact opgenomen indien er wijzigingen in de zorgverlening zijn.

9. Zorgovereenkomst / algemene voorwaarden

In principe kan iedereen met een juiste indicatie zorg- en dienstverlening ontvangen van Libertas Leiden. Hiervoor moet echter wel worden voldaan aan een aantal voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn samengesteld door de brancheverenigingen Actiz en BTN en zijn bij de zorgovereenkomst bijgevoegd.

10. Waardevolle zaken en kostbaarheden

Libertas Leiden adviseert u om geld, sieraden en andere waardevolle spullen (zowel in geldwaarde als emotionele waarde) op een veilige plaats te bewaren. Bij voorkeur achter slot en grendel.

Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van Libertas Leiden en haar medewerkers voor eventuele tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de zorgovereenkomst en daaruit voortvloeiende (directe of indirecte) schade, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekeraar van Libertas Leiden wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico van Libertas Leiden dat op grond van de polisvoorwaarden niet door de verzekeraar wordt vergoed. Voor de cliënt zelf geldt een eigen risico van € 50,00 per schadegeval.

Indien geen uitkering krachtens de door Libertas Leiden gesloten beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid voor directe en indirecte schade in ieder geval beperkt tot een bedrag van € 10.000,00 per zelfstandige gebeurtenis. Libertas Leiden is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen en daaruit voortvloeiende directe of indirecte schade van door haar ingeschakelde derden.

U dient alle bewijsstukken die betrekking hebben op de door u geclaimde schade zoals rekeningen, kwitanties en dergelijke goed te bewaren en op verzoek te overhandigen aan Libertas Leiden.

In geval van vermissing van eigendommen moet door u aangifte worden gedaan bij de politie. Onze medewerkers kunnen ook aangifte doen wanneer blijkt dat de cliënt iets van de medewerker heeft onvreemd.

Het is u als cliënt **niet** toegestaan uw pinpas met bijbehorende pincode aan een medewerker van Libertas Leiden af te geven.

11. Uitleg Privacyreglement

Voor een goede zorgverlening is het nodig om enkele persoonlijke gegevens vast te leggen. Welke gegevens mogen worden vastgelegd en hoe daarmee wordt omgegaan, staat in het privacyreglement van Stichting Libertas Leiden.

De wet

De Wet Bescherming Persoonsgegevens is er om persoonlijke gegevens te beschermen en om te voorkomen dat er misbruik van wordt gemaakt. Deze wet verplicht instellingen om de gegevensverwerking aan te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Om de privacy van de cliënt te waarborgen, heeft Libertas Leiden een privacyreglement.

Vastleggen en verwerken van gegevens

Gegevens die noodzakelijk zijn voor de zorgverlening aan u en voor de financiering van deze zorgverlening worden vastgelegd. Voorts worden gegevens vastgelegd die de organisatie wettelijk verplicht is vast te leggen. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de zorgverlening en de administratieve en financiële afhandeling hebben toegang tot de gegevens. Na het beëindigen van de zorgverlening worden de gegevens conform de wettelijke bepalingen vernietigd.

Verstrekken van gegevens

Alleen als het bijdraagt aan een goede zorgverlening, worden gegevens verstrekt aan andere hulpverleners. Ook kan Libertas Leiden informatie over u opvragen om de juiste zorginzet te bepalen. In alle overige gevallen moet vooraf uw schriftelijke toestemming worden gevraagd.

Rechten cliënt

U heeft het recht te weten of uw gegevens geregistreerd zijn en welke gegevens dit zijn. U kunt inzage vragen in uw zorgleefplan en u hebt het recht om geïnformeerd te worden over aan wie welke informatie uit uw dossier is verstrekt. Bent u van mening dat Libertas Leiden het privacyreglement niet nakomt, dan kunt u een klacht indienen.

Medewerkers

De medewerkers van Libertas Leiden hebben een beroepsgeheim. De medewerkers zijn verplicht om datgene geheim te houden wat zij horen en zien tijdens hun werk.

Een exemplaar van het privacyreglement kunt u opvragen bij de Klantenservice Libertas Leiden, telefoon 071 5 168 168.

Tot slot

Tot slot vragen wij uw aandacht voor een aantal belangrijke afspraken:

- Tijdens het intake gesprek zal onze medewerker u vragen naar uw identiteitsbewijs. Wij controleren dan uw BSN (Burger Service Nummer).
- Alle informatie die voor u van belang is voor het verlenen van zorg horen wij graag.
- Wij vragen respect voor onze medewerkers.
- Om goede zorg te kunnen verlenen, is het in sommige situaties nodig om een ARBO check uit te voeren. Wij kijken dan samen met u naar de werkomstandigheden voor onze medewerkers.
- Na het beëindigen van de zorg komen wij uw zorgleefplan weer ophalen (dit wordt conform wetgeving bewaard).
- Tot 24 uur van te voren kunt u kosteloos de zorg annuleren, daarna brengen wij de kosten bij u in rekening.
- Heeft u een PGB of koopt u zorg particulier in dan verzoeken wij u de facturen op de aangegeven tijd te betalen.