

- Hulp dient minimaal 24 uur tevoren tussen 8.00 en 14.00 telefonisch afgezegd te worden (zorg voor maandag op donderdag ervoor afzeggen), bij te late afmelding worden de kosten aan u doorberekend.
- Geef vakanties of ziekenhuisopname tijdig door aan onze planning.
- Bij ziekte of vakantie van de hulp krijgt u in overleg (zoveel mogelijk) vervanging. Dit tijdstip kan wel afwijken van het vaste weekmoment.

Contact

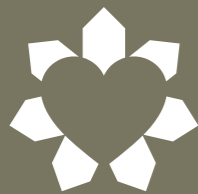
Heeft u vragen, wilt u meer weten over onze dienstverlening of heeft u hulp nodig bij de administratieve afhandeling, neem dan gerust contact met ons op.

Voor vragen over de zorgverlening kunt u contact opnemen met onze planning 'hulp bij het huishouden', tel. 040 294 54 04 van 9.00 tot 13.00 uur, of met ons cliëntenservicebureau, tel. 040 294 54 49.

Voor vragen over administratieve afhandeling of ondersteuning bij administratieve zaken kunt u contact opnemen met de afdeling financiële administratie, tel. 040 294 54 00

Wij staan u graag met raad en daad terzijde.

Januari 2015



Sint Annaklooster
Thuis in welzijn

Sint Annaklooster

Aalsterweg 285c, 5644 RE Eindhoven

T 040 294 54 00 * F 040 294 54 01
info@sintannaklooster.nl * www.sintannaklooster.nl



Sint Annaklooster
Thuis in welzijn

Hulp bij het huishouden van Sint Annaklooster Praktische informatie

Uw wensen worden onze zorg. We vinden het fijn dat u gekozen heeft voor de zorg- en dienstverlening van Sint Annaklooster. We gaan onze uiterste best doen om aan uw wensen en behoeften te voldoen.

In deze brochure vindt u een aantal praktische zaken over de zorg- en dienstverlening van Sint Annaklooster. Overige informatie kunt u lezen in de brochure 'Zorgzaam met persoonlijke aandacht' of in de diverse brochures per locatie.

Senior zorghulp

Tijdens de intake (indien mogelijk met uw mantelzorger) brengt de senior zorghulp met u uw wensen ten aanzien van huishoudelijke ondersteuning in kaart. Samen met u scheidt deze het kader waarbinnen de hulp plaats kan vinden. De senior zorghulp neemt na enige tijd contact met u op om na te gaan of alles naar wens is en komt voor een evaluatiegesprek. De senior zorghulp is uw vaste aanspreekpunt voor allerlei zaken. Meestal gaat het om praktische zaken die met u geëvalueerd worden. Maar ook voor moeilijke onderwerpen kunt u bij de senior zorghulp aankloppen. Graag zelfs, want dan kan de senior zorghulp de zorg zo goed mogelijk laten aansluiten bij uw behoeften.

Wij vinden het belangrijk dat het contact tussen u en de senior zorghulp en tussen u en uw zorghulp goed verloopt. Wanneer u dit anders ervaart, laat dat aan het de senior zorghulp weten. Er kan dan samen naar een oplossing worden gezocht.

Zorghulp

U krijgt een vaste hulp toegewezen. Samen met hem/haar kunt u verder afspraken maken over de zorgverlening.

Bij ziekte of vakantie wordt de hulp (zoveel mogelijk) in overleg met u vervangen. Een medewerker van Sint Annaklooster kan zich altijd legitimeren met een badge en is herkenbaar aan een uniform met logo van Sint Annaklooster. Er bestaat de mogelijkheid dat een nieuwe medewerker (onder begeleiding) bij u wordt ingewerkt

Contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger

U wordt gevraagd een eerste en tweede contactpersoon door te geven. De eerste contactpersoon is bij voorkeur ook uw wettelijk vertegenwoordiger. Een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die voor een cliënt mag optreden en beslissen. De vertegenwoordiger moet hierbij wel de cliënt zo veel mogelijk betrekken.

Rode map

Uw zorgbehoefte en wensen zijn in een rode map opgenomen. De senior zorghulp evalueert periodiek met u de gemaakte afspraken. Ook afspraken die zijn gemaakt met de mantelzorger en de cliënt zijn hierin opgenomen. Indien er geen mantelzorger is, dan wordt dit vermeld in de rode map. Door een wijziging in uw situatie kan het gewenst zijn de afspraken aan te passen. Uw senior zorghulp zal wijzigingen met u doornemen. Neem altijd contact op met uw senior zorghulp als uw behoefte aan zorg veranderd is en de zorgverlening aangepast of uitgebreid moet worden.

Sleutelbeheer

In de thuiszorg geldt dat indien u zelf de deur niet kan openen er afspraken worden gemaakt over hoe de medewerker binnen kan komen, deze afspraken worden vastgelegd in de rode map.

Autogebruik

Het is onze zorgverleners niet toegestaan om tijdens de uitvoering van de zorgverlening cliënten te vervoeren met de auto. Sint Annaklooster is namelijk niet verzekerd voor het gebruik van de auto van de medewerker ten behoeve van het vervoeren van de cliënt of voor het gebruik van de auto van de cliënt door de medewerker. Daarnaast geldt dat eventueel parkeergeld voor rekening is van de cliënt.

Veiligheid

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat onze zorgverleners in een veilige en hygiënische omgeving kunnen werken, dit mede in het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden.

- U draagt zorg voor deugdelijk poetsmateriaal.
- De hulp mag nooit alleen bij u in huis zijn.
- Medewerkers lopen in de uitvoering van hun werkzaamheden geen onaanvaardbaar risico op infecties.
- Mocht u een huisdier hebben, dan verzoeken wij u het huisdier desgevraagd tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.
- Medewerkers worden bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet geconfronteerd met discriminatie en/of ongewenst (seksueel of agressief) gedrag.

Indien u zich niet aan deze afspraken wilt of kunt houden, kan dit een reden zijn de zorg (tijdelijk of gedeeltelijk) stop te zetten.

Schade en diefstal

Onze zorgverleners verrichten hun werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk, met aandacht voor u en uw eigendommen. Echter, het kan gebeuren dat uw zorgverlener bij de uitvoering van de werkzaamheden schade veroorzaakt. Sint Annaklooster is hiervoor verzekerd. De regels en afspraken die hiervoor gelden, zijn:

- In geval van schade geldt een eigen risico tot 50 euro voor de cliënt.
- Schades boven 50 euro dienen dezelfde dag door u te worden gemeld bij een medewerker van Stichting Sint Annaklooster. Wij zorgen voor een vlotte afhandeling van eventuele schades.

Wij adviseren u waardevolle bezittingen en geld in een afgesloten kast te bewaren. Bij verzoeken u bij verdenking van diefstal aangifte te doen.

Voor antieke en kunstvoorwerpen gelden aparte regels:

- Deze zijn uitgesloten van verzekering en schadevergoeding door Stichting Sint Annaklooster.
- Voor aanvang van de zorgverlening verzoeken wij u om aan onze zorgverleners aan te geven welke stukken onder deze categorie vallen.
- Onze zorgverleners zullen antieke of kunstvoorwerpen niet, zonder uw uitdrukkelijke toestemming, schoonmaken, afstoffen of verplaatsen.
- Uw toestemming om antieke of kunstvoorwerpen te laten afstoffen, schoonmaken of verplaatsen door onze zorgverleners wordt vastgelegd in uw persoonlijk zorgplan.
- Schades als gevolg van bovenstaande handelingen zijn voor eigen risico.

Privacy en beroepsgeheim

Onze zorgverleners zijn gebonden aan hun beroepsgeheim en werken volgens een strikt privacyreglement en hanteren de gedragscode medewerkers. Dat betekent dat uw privacy gewaarborgd is en uw vertrouwen in onze zorgverleners wordt gerespecteerd.

De zorgverleners zijn voorzien van een badge van Sint Annaklooster, zodat u altijd zeker weet dat u met een zorgverlener van onze organisatie te maken heeft.

Klachtenprocedure

Sint Annaklooster streeft er naar om in uw wensen en behoeften te voorzien. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is, willen we dat graag weten, zodat we zo snel mogelijk een oplossing kunnen bieden en de mogelijkheid hebben tot verbetering van onze zorg. U kunt dit aangeven op een VIP-kaart, die is te vinden in uw rode map en aan één van onze medewerkers meegeven.

- Klachten of problemen van praktische aard kunt u direct met uw hulp bespreken. In andere gevallen kunt u bij uw senior zorghulp terecht. Bij eventuele klachten kunt u tussen 8.00 en 14.00 contact opnemen met de planning (de senior zorghulp zal u terugbellen om een afspraak te maken).

Bent u niet tevreden over de aangeboden oplossingen? Meldt u zich dan bij de onafhankelijke klachtencommissie van Sint Annaklooster. Deze commissie handelt de klachten af volgens de wet 'klachten cliënten zorgsector'. Uitgebreide informatie over de klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar via de receptie van Sint Annaklooster (T 040-2945400). Meer informatie leest u in de brochure Informatie Klachtenprocedure Cliënten.

Cliëntvertrouwenspersoon

Indien u vragen heeft of een klacht die u niet met onze medewerkers kunt bespreken, dan kunt u contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon Mw. M.v.d. Bosch (T 040-2398410). Zij ondersteunt u bij vragen of bij het verwoorden van uw klacht.

Cliëntenraad

De cliëntenraad binnen Sint Annaklooster behartigt de belangen van de cliënten. De wisselwerking tussen bestuurder en de cliëntenraad is erop gericht vraag en aanbod van zorgverlening zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.

De cliëntenraad streeft naar een zo goed mogelijke zorg en dienstverlening voor de cliënten. Daarom horen de leden graag wat er leeft bij de cliënten van Sint Annaklooster. Als u vragen of suggesties heeft voor verbetering van onze zorg kunt u dat laten weten. Indien u geïnteresseerd bent om lid te worden van de cliëntenraad dan kunt u zich aanmelden via de receptie (T 040-2945400) en vragen naar de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad.

Wmo beschikking/particuliere zorg

Wanneer u gebruik wilt maken van onze zorgverlening kunt u contact opnemen met het Cliëntenservicebureau om uw zorgbehoefte te bespreken. De volgende stap is om een afspraak te maken met de gemeente die samen met u bekijkt welke zorg nodig is. Hierbij geeft u aan dat Sint Annaklooster de gekozen zorgverlener is. Vanzelfsprekend kunt u het aanvragen van de hulp ook laten doen door bijvoorbeeld familieleden, uw huisarts of onze zorgconsulenten.

Financiën

Indien u een indicatie vanuit de gemeente heeft worden alle financiële zaken door het CAK afgehandeld. Zij bepalen de eigen bijdrage. (Dit is niet het geval bij particuliere zorg, maar alleen bij gemeentelijke indicatie.)

Verzetten of afzeggen zorgverlening

In rode map zijn dagen en tijden vastgelegd waarop wij de afgesproken zorg- en dienstverlening bij u uitvoeren.

Een aantal punten is hierbij van belang:

- Maximale flexibiliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Om dat mogelijk te maken is het belangrijk dat u tijdig contact met ons opneemt voor het wijzigen van afspraken.
- Ons uitgangspunt is dat u aanwezig bent op de momenten dat onze zorgverlener bij u komt. Wanneer dit niet het geval is dan horen wij dat graag tenminste 24 uur voor aanvang van de zorgverlening.