

Algemeen

Actiz, de brancheorganisatie voor zorgondernemers, heeft samen met de Consumentenbond, de Nationale Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF) en de LOC (zeggenschap in zorg) nieuwe algemene voorwaarden voor de zorg vastgesteld. Envida past deze voorwaarden toe in de wijkzorg en verpleegzorg (Algemene module). In deze voorwaarden staan zowel de rechten en verplichtingen van de cliënt als de rechten en verplichtingen van Envida, zodat duidelijk is wat we van elkaar mogen verwachten. De inhoud van de algemene leveringsvoorwaarden kunt u inzien op de website van envida (<https://www.envida.nl/envida/over-envida/algemene-voorwaarden-zorg>).

Naast de algemene voorwaarden zijn er voor de huishoudelijke zorg enkele aanvullende leveringsvoorwaarden van toepassing.

De aanvullende leveringsvoorwaarden Huishoudelijke Zorg

Bereikbaarheid van Huishoudelijke Zorg

De tijden waarop de medewerker kan komen zijn van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 20.00 uur en op zaterdag tussen 8.00 en 12.00 uur. Onze klantenservice is dagelijks 24 uur per dag bereikbaar voor vragen. Indien u een teamleider of planningsondersteuner wilt spreken dan kan dat van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 16.00 uur.

Ook kunt u zelfstandig uw zorgmoment inzien via CarenZorgt. Wij gaan ervan uit dat u of uw mantelzorger dit activeert, zodat u ten alle tijden weet wie er komt.

Legitimeren

Het dragen van een badge is voor alle medewerkers van onze organisatie verplicht om zich als medewerker van Envida bij u te kunnen legitimeren.

Cliëntdossier

Onze medewerkers dragen zorg voor een registratie van de geleverde huishoudelijke zorg. Deze gegevens zijn vastgelegd in uw digitale dossier. Uw gegevens kunt u ten alle tijden zelfstandig inzien. Daarnaast kunt u uw gegevens ter inzage bij ons opvragen. Het papieren cliëntdossier is in bruikleen. Bij beëindiging van de huishoudelijke zorg dient, indien van toepassing, het cliëntdossier te worden teruggestuurd.

Boodschappen (indien geïndiceerd)

Voor het doen van boodschappen dient u de medewerker van onze organisatie een aannemelijk bedrag mee te geven. Ten alle tijden zal de medewerker meteen na het doen van boodschappen de uitgaven verantwoorden naar u of uw vertegenwoordiger door overlegging van de kassabon en het resterende geld teruggeven. U dient de medewerker nooit uw bankpas met pincode te verstrekken. Envida en haar medewerkers aanvaarden geen aansprakelijkheid bij verlies of diefstal van geld, er zal geen vergoeding plaatsvinden.

Pauzes

Indien de medewerker op een dag langere tijd hulp verleent, bestaan er ten aanzien van de pauzes de volgende afspraken: Werkt men een hele ochtend of middag (drie uur of meer aaneengesloten) bij u, dan is een korte koffie- of theepauze van circa 15 minuten gebruikelijk. Deze pauzes vallen wel binnen de werktijd. Deze afspraken zijn conform de arbeidstijdenwet en de cao van onze medewerkers.

Afmelden/wijzigen van Huishoudelijke Zorg

Het kan zijn dat u incidenteel de hulp wilt afzeggen of dat u eenmalig hulp wil op een andere dag. In dat laatste geval kunnen wij indien mogelijk u een andere hulp aanbieden.

De organisatie stelt het op prijs als u een dergelijke incidentele afmelding / wijziging zo vroeg mogelijk bij uw medewerker meldt. Mocht u onverwachts toch de hulp moeten afzeggen dan kan dit tot max. 24 uur voorafgaand aan de volgende afspraak zonder kosten. Meldt u de afzegging van hulp later dan 24 uur van tevoren, dan zien wij ons genoodzaakt de uren te registreren.

Wilt u de hulp structureel beëindigen dan verzoeken wij u contact op te nemen met de planning ondersteuner van het gebied waarin u woont. Deze zal met u afspraken maken over de laatste datum van hulpverlening.

Aanbieden van Huishoudelijke Zorg

Wij streven erna om z.s.m. een vaste medewerker bij u in te plannen. I.o.m. de teamleider of planningsondersteuner wordt er gekeken naar een geschikt moment om de huishoudelijke zorg in te plannen. Wij proberen zoveel mogelijk mee te gaan in uw wensen qua dag en tijdstip. Wij houden enkel rekening met verplichten afspraken (bijvoorbeeld: dagbesteding, fysiotherapie of ziekenhuisafspraken).

Overigens kan het zijn dat er geen klik is met de vaste medewerker die wij bij u inzetten. Mocht dit het geval zijn dan proberen we het met een andere medewerker. Lukt dit na drie wisselingen nog niet, dan zijn wij genoodzaakt om te stoppen met de huishoudelijke zorg. Dit koppelen wij terug aan de gemeente.

Huishoudelijke Zorg op feestdagen

Op nationale en christelijke feestdagen, die op reguliere werkdagen vallen, verlenen wij geen hulp. De cao-VVT bepaalt dat onze medewerkers vrij zijn op deze dagen. Het betreft de volgende dagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste Kerstdag en Tweede Kerstdag.

Meldingen Incidenten

Medewerkers zijn verplicht om (bijna) incidenten die in de hulpverlening plaatsvinden te melden. Hiermee wil de organisatie enerzijds de hulp- en dienstverlening aan haar cliënten waarborgen en anderzijds een bijdrage leveren aan een veilige werkomgeving voor haar medewerkers.

Schade

Indien u materiele dan wel immateriële schade lijdt waarvoor u meent de organisatie en /of haar medewerkers aansprakelijk te kunnen houden dan dient de schadeprocedure te worden gevolgd. Er geldt per (materiële) schadegeval een eigen risico van 50 euro.

Clëntenraad

De cliëntenraad van onze organisatie komt op voor de algemene belangen van onze cliënten. De cliëntenraad is er niet voor individuele klachten over de Huishoudelijke Zorg (zie hiervoor punt 16, klachtenbehandeling).

CarenZorgt

Envida maakt gebruik van CarenZorgt. Dat is een digitaal cliëntportaal waarmee u met familie, mantelzorgers en zorgmedewerkers kunt communiceren. Wij vinden het belangrijk dat uw familie en mantelzorgers weten hoe het met u gaat en welke afspraken er met wie gemaakt zijn.

Via CarenZorgt krijgt u inzicht in de afspraken die zorgverleners en mantelzorgers met u en met elkaar maken. Denk hierbij aan het zorgplan, de rapportages en de planning van de zorgmomenten.

Op deze pagina staat ook de folder over CarenZorgt en een filmpje waarin uitgelegd wordt hoe het werkt en wat u er mee kunt. Meer informatie vindt u op: www.carenzorgt.nl