

PrivaZorg



PrivaZorg thuiszorg klantgericht en persoonlijk!



Welkom bij PrivaZorg!

PrivaZorg is een thuiszorgorganisatie, die werkt met gemotiveerde, zelfstandige zorgverleners. Thuiszorg is zorg bij mensen thuis. Dit kan verzorging, verpleging of huishoudelijke zorg zijn. Door zorg thuis te ontvangen kunnen mensen (langer) thuis blijven wonen. PrivaZorg heeft in het hele land steunpunten, zodat er altijd een steunpunt bij u in de buurt is. PrivaZorg werkt samen met zelfstandige zorgverleners: gemotiveerde professionals die van aanpakken weten en u graag van dienst zijn. Zij bieden u thuis de nodige verzorging en verpleging, zodat u zoveel mogelijk regie houdt over uw eigen leven. Op basis van uw zorgvraag, brengt PrivaZorg u in contact met een zorgverlener die u passende zorg biedt. Zo kunt u uw eigen leven voortzetten, zoals u dat graag wilt. Daarbij stellen we met u een individueel zorgplan op, waarin we uitgaan van uw persoonlijke wensen. Bijvoorbeeld afspraken over tijden waarop de zorg aan u gegeven wordt.

Zorginstellingen hebben een toelating nodig als zij zorg willen bieden die de AWBZ vergoedt. PrivaZorg heeft deze toelating en is daarmee een AWBZ erkende thuiszorgorganisatie.

Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van de zorg die geleverd wordt. PrivaZorg is HKZ gecertificeerd en dit betekent dat wij ieder jaar worden getoetst op ons functioneren.

Waarom deze informatie?	3	Verantwoorde zorg	6
Het indicatiebesluit	3	Sleutelprotocol en gesloten deur bij geplande zorg	6
Vastleggen van afspraken	4	Cliëntenraad	6
<ul style="list-style-type: none">• Zorginzetovereenkomst• Zorgovereenkomst• Zorgleefplan	<ul style="list-style-type: none">444	Privacy	6
Algemene voorwaarden		Wijzigingen	6
Zorg zonder verblijf	4	Bent u niet tevreden?	7
Kosten	4		
Evaluatie	5		

Waarom deze informatie?

Vanaf het moment dat u te maken krijgt met thuiszorg, komt er veel op u af. Tijdens een eerste gesprek met de zorgcoördinator - de intake - krijgt u informatie over de thuiszorg via PrivaZorg. U kunt deze informatie rustig teruglezen in deze brochure. Heeft u na het lezen nog vragen? Neem dan contact op met de contactpersoon van het PrivaZorg steunpunt bij u in de buurt.

Het indicatiebesluit

Thuiszorg - het woord zegt het al - bestaat uit verzorging en verpleging in de thuissituatie. Welke zorg er nodig is, hoeveel en voor hoelang, wordt vastgesteld door een onafhankelijke organisatie: het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Deze organisatie geeft een indicatiebesluit af waarin staat hoeveel zorg er maximaal kan worden ingezet. PrivaZorg streeft

er vervolgens naar om u de zorg te bieden die echt nodig is. Na een persoonlijk gesprek over uw situatie en over mogelijke ondersteuning van mantelzorgers of vrijwilligers, bepalen we met elkaar welke aanvullende professionele zorg er nodig is. Hierop wordt de zorgverlening afgestemd en vastgesteld in een zorgplan. Op gezette tijden bespreken we in overleg met u of het aantal uren thuiszorg nog steeds toereikend is.

PrivaZorg probeert waar mogelijk samen te werken met mantelzorgers en vrijwilligers. Zij kunnen immers een waardevolle bijdrage leveren aan de zorg en uw welzijn. Heeft u behoefte aan meer ondersteuning of aanvullende dienstverlening, bespreek dat dan met uw zorgverlener. Een overzicht van alle lokale organisaties die u aanvullende diensten kunnen leveren is bekend bij de zorgverlener.

Mantelzorgers

Mantelzorgers zorgen langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke of hulpbehoevende partner, ouder, kind of ander familielid, vriend of kennis. Zij bieden zorg vanwege hun persoonlijke band met de zorgvrager.

Vrijwilligers

Vrijwilligers kiezen ervoor om te zorgen. Als zij starten met vrijwilligerswerk is er (nog) geen relatie met de zorgvrager. Zij bieden zorg op afgesproken tijdstippen (bijvoorbeeld een dagdeel per week) en kunnen de zorg op eigen initiatief beëindigen. Zorgvrijwilligers werken in georganiseerd verband en verrichten nooit verpleegkundige handelingen.

Zowel vrijwilligers als mantelzorgers kunnen het werk van de professionele zorgaanbieder aanvullen. Zij kunnen bijvoorbeeld activiteiten met u ondernemen, u ondersteunen bij huishoudelijke taken of klussen doen in en rondom het huis.

Vastleggen van afspraken*

Voor alle duidelijkheid worden alle gemaakte afspraken schriftelijk vastgelegd. Dit gebeurt in twee overeenkomsten: de zorginzetovereenkomst en de zorgovereenkomst en in het zorgleefplan.

Zorginzetovereenkomst

Dit is de overeenkomst tussen u en PrivaZorg. In de zorginzetovereenkomst staan de afspraken over het leveren van verantwoorde zorg.

Zorgovereenkomst

Dit is de overeenkomst tussen u en de zorgverlener; de zorgverleners werken namelijk op zelfstandige basis. In deze zorgovereenkomst geeft u aan dat u gebruik wenst te maken van de zorgdiensten van de zelfstandig zorgverlener. Afspraken over zorginzet (dagen, uren en tijden) worden met u afgestemd door de zorgverlener en opgenomen in het zorgleefplan.

Zorgleefplan

In het zorgleefplan staan alle gemaakte afspraken en zorgdoelen. Het zorgleefplan is onderdeel van het zorgdossier dat bij u thuis ligt. In het zorgdossier zit alle informatie die nodig is om u goede thuiszorg te verlenen. Bijvoorbeeld het indicatiebesluit, gegevens over uw medicijngebruik, informatie over de zorgoverdracht en rapportages van zorgverleners en de huisarts. Het zorgdossier krijgt u gedurende de zorg van PrivaZorg in bruikleen. Wanneer de zorg wordt beëindigd,



bewaart PrivaZorg het zorgdossier nog vijftien jaar. Als u dat wenst, kunt u een kopie krijgen van het zorgdossier.

Algemene voorwaarden Zorg zonder verblijf

Op de te leveren zorg zijn de Algemene Voorwaarden 'zorg zonder verblijf' van toepassing. In het zorgdossier kunt u hiervan een exemplaar vinden.

Kosten

De kosten van de thuiszorg verschillen per situatie, afhankelijk van de geboden zorg en uw inkomen. U betaalt een wettelijk verplichte eigen bijdrage, die wordt vastgesteld door het Centraal Administratiekantoor (CAK). De factuur van deze eigen bijdrage ontvangt u rechtstreeks van het CAK. Meer informatie over de eigen bijdrage

* Afhankelijk van de financieringsvoorwaarden.

vindt u in de brochure van het CAK in het zorgdossier of op de website: www.hetcak.nl

PrivaZorg werkt samen met zelfstandige zorgverleners. Daarom is het noodzakelijk dat u als cliënt de facturen ondertekent, met daarop de ontvangen zorgmomenten. U controleert of de geleverde zorg correct is vermeld op de factuur en vervolgens ondertekent u voor akkoord.

Evaluatie

Nadat de thuiszorg is gestart, neemt de zorgcoördinator binnen zes weken contact met u op. U kunt dan uw vragen bespreken en aangeven of alles naar wens verloopt. Daarna bespreekt de zorgverlener elk half jaar met u de kwaliteit van de ingezette zorg. Wanneer de zorg eindigt, vindt een afsluitend gesprek plaats.

Om de kwaliteit van onze zorgverlening goed te kunnen peilen, wordt in onze organisatie tweemaaljaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk en geaccrediteerd meetbureau. Cliënten en vertegenwoordigers worden gevraagd hun mening te geven over hoe zij onder andere de geboden zorg, de activiteiten, de sfeer en privacy ervaren. Daarnaast vindt jaarlijks een landelijke zorginhoudelijke meting plaats, waarbij gekeken wordt hoe de kwaliteit van de geboden zorg is. Door dit te meten wordt duidelijk of verantwoorde zorg wordt geleverd en of er verbeteringen mogelijk zijn. Uw bijdrage aan dit onderzoek is belangrijk. Wij stellen het daarom zeer op prijs als u aan deze onderzoeken wilt meewerken. U ontvangt hierover tijdig informatie.



Verantwoorde zorg

PrivaZorg levert goede zorg die aansluit bij de zorg die u nodig heeft. Wij voldoen hiermee aan de gestelde norm verantwoorde zorg: de zorg is doelmatig, veilig en cliëntgerichtheid. Wij werken met diverse protocollen en beleidsdocumenten, zoals de meldcode (kinder)mishandeling en huiselijk geweld, vrijheidsbeperekende maatregelen, medicatieveiligheid en reanimatiebeleid. Waar nodig en wenselijk verstrekken we u hierover aanvullende informatie.

Sleutelprotocol en gesloten deur bij geplande zorg

Zorgverleners komen bij u thuis en bellen op het afgesproken tijdstip bij u aan. Wanneer u (tijdelijk) niet in staat bent de deur te openen, maken wij met u afspraken over het overhandigen van een sleutel. We leggen deze afspraken schriftelijk vast.

Wanneer zorgverleners bij geplande zorg voor een dichte deur komen te staan, zijn zij niet in staat om de afgesproken zorg te leveren. In dat geval zal de zorgverlener handelen volgens het vastgestelde beleid voor deze situatie. Dit betekent dat wij in eerste instantie contact zoeken met een door u opgegeven contactpersoon. In overleg met de contactpersoon bepalen we dan hoe verder te handelen. In het zorgdossier is het beleid 'gesloten deur bij geplande zorg' opgenomen, zodat u dit rustig kunt doorlezen.

Cliëntenraad

PrivaZorg heeft een onafhankelijke cliëntenraad. Deze landelijke cliëntenraad bestaat uit (ex-)cliënten

van PrivaZorg en mantelzorgers. De cliëntenraad adviseert de directie gevraagd en ongevraagd over de mogelijke verbeterpunten over de zorgverlening. De cliëntenraad organiseert regelmatig cliëntpanelbijeenkomsten: bijeenkomsten waarbij cliënten en cliëntenraadsleden elkaar ontmoeten. Wilt u meer informatie of wenst u contact op te nemen met de cliëntenraad? Bel dan met het centraal kantoor van PrivaZorg (033-4556762) of stuur een e-mail naar de cliëntenraad: clienntenraad@privazorg.nl.

Privacy

Iedere zorgaanbieder is verplicht uw privacy te beschermen. Wij hebben een privacyreglement en volgen de richtlijnen zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) voorschrijft. Informatie uit uw zorgdossier verstrekken wij niet aan anderen, tenzij u hier schriftelijk toestemming voor geeft.

Wijzigingen

Het is van belang dat u wijzigingen in uw situatie - zoals een opname in het ziekenhuis, afwezigheid door vakantie of veranderingen in uw algehele conditie - meldt bij het PrivaZorg steunpunt. Als u voor een bepaalde periode geen zorg wenst te ontvangen, dient u dit tijdig aan de zorgverlener te melden (uiterlijk 48 uur van tevoren). Bij niet tijdige melding zijn wij genoodzaakt de kosten in rekening te brengen. Daar waar sprake is van overmacht - bijvoorbeeld bij een spoedopname in een ziekenhuis - brengen wij geen kosten in rekening.

Bent u niet tevreden?

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg die u via PrivaZorg ontvangt. Het kan voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de geleverde zorg. Wij horen dit graag van u, want alleen door uw signalen kunnen wij de kwaliteit (verder) verbeteren.

PrivaZorg heeft een klachtenregeling en een onafhankelijke klachten-

commissie. Als u iets dwars zit, vragen wij u om dit eerst te bespreken met de zorgverlener. Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kunt u contact opnemen met het steunpunt van PrivaZorg. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kunt u contact opnemen met het Centraal Kantoor. Uiteraard is het ook mogelijk om rechtstreeks de onafhankelijke klachtencommissie te benaderen. Het adres vindt u in het zorgdossier.

Tot slot

PrivaZorg wil u zo goed mogelijk van dienst zijn. Een team van professionals staat klaar om u te ondersteunen. Heeft u een vraag, dan beantwoorden wij die graag! Het steunpunt is dag en nacht (24 uur) bereikbaar. In uw zorgleefplan vindt u de contactgegevens van het PrivaZorg steunpunt bij u in de buurt.



Landelijke dekking
PrivaZorg steunpunten



PrivaZorg

*Dé thuiszorg waarbij u
zich thuis voelt!*

Centraal Kantoor
Hardwareweg 14
3821 BM Amersfoort

tel. 033 - 455 67 62
info@privazorg.nl
www.privazorg.nl