

Algemene regelingen en beleid

Aangezien *HDS zorg* onderdeel uitmaakt van zorgorganisatie *Icare* zijn er veel zaken die vanuit daar geregeld zijn. Beleidszaken worden geregeld vanuit de koepelorganisatie *Espria*.

tevredenheid:

U kunt altijd op zorgkaart Nederland aangeven hoe u de ondersteuning van de huishouding door HDS waardeert. Wij stellen dit zeer op prijs. Hier kunt u ook lezen hoe anderen onze zorg ervaren.

<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/wijkverpleging-hds-zorg-christelijke-organisatie-voor-thuiszorg-barneveld-3051165>

Ook kunt u deelnemen aan een periodieke klantenarena van de HDS huishouding waarin u aangeeft wat goed gaat en wat er beter zou kunnen. Hiervoor ontvangt u altijd een aparte brief van de HDS huishouding zelf.

klachten:

Voor een klacht of verbeterpunt kunt u altijd terecht op ons kantoor (zie alg telnr of emailadres) en dan uw verhaal doen bij de zorg coördinator of bij de leidinggevende . Wij hopen dat wij in overleg met u de zaken dan te kunnen oplossen of aanpakken. Maar ook kunt u terecht bij de klachten functionaris. Zie hieronder meer uitleg over de procedures.

https://www.espria.nl/sites/espria/files/bijlagen/InformatiekaartEspriaKlachtenregelingClienten2020_jan22_tdlk.pdf

<https://www.espria.nl/sites/espria/files/bijlagen/KlachtenregelingClientenEspria2020.pdf>

<https://www.espria.nl/VertrouwenspersoonWetZorgEnDwang>

Medezeggenschap:

De cliëntenraad van Icare behartigt ook uw belangen.

<https://www.icare.nl/cliëntenraad.aspx>

Voor dit rayon heeft op dit moment mevr J van Baasbank-Lentink als lid zitting in de cliëntenraad.

privacy:

U kunt nakijken wat de afspraken zijn over privacy, hoe wij die waarborgen.

<https://www.icare.nl/privacy- en cookieverklaring/privacybeleid.aspx>

meer weten.

U kunt altijd via de website van de HDS zorg al dit soort zaken verder nalezen.

Hiervoor verwijzen wij naar de site van HDS zorg : www.hdszorg.nl

Vervolgens naar het kopje bovenin: [over HDS](#)

Tenslotte naar de diverse kopjes in de zijlijn.

Specifieke voorwaarden voor hulp bij het huishouden algemene voorziening

HdS heeft voor de hulp bij het huishouden een aantal specifieke voorwaarden opgesteld. Ze vormen samen met de algemene voorwaarden de basis om de ondersteuning zo efficiënt en zo goed mogelijk te organiseren.

1. De opdracht van de gemeente binnen het kader van de algemene voorziening schoonmaakondersteuning is, dat wij helpen zorgen voor een schoon huis. Voor zover u dit niet zelf kunt uitvoeren, betekent dit dat HdS de schoonmaak van de gangbare ruimtes verzorgt. Gangbare ruimtes zijn de gang, woonkamer, keuken, badkamer, wc en slaapkamer.
2. De medewerker verricht de taken die in de ondersteuningplan staan vermeld en die met u zijn afgesproken. De werkzaamheden worden verricht in uw aanwezigheid.
3. Om fysieke belasting bij de medewerker te beperken, worden de werkomstandigheden bekeken met behulp van een ARBO-check. De medewerker beoordeelt of aanvullende voorzieningen noodzakelijk zijn en overlegt met u hoe dit gerealiseerd kan worden
4. In verband met de handhygiëne is het noodzakelijk dat voor de medewerker een keukenrol en vloeibare zeep in een pompje aanwezig zijn.
5. U of uw mantelzorg dragen zorg voor de benodigde materialen voor de medewerker.
6. Ingeval er particulier aangekochte hulpmiddelen worden gebruikt, erkent HdS geen aansprakelijkheid hiervoor. U blijft voor deze particulier aangekochte hulpmiddelen verantwoordelijk.
7. De aanwezigheid van huisdieren mogen geen belemmering vormen voor het functioneren van de medewerker en dienen daarom tijdens de werkzaamheden afgezonderd te worden.
8. Als gevolg van wettelijke bepalingen verzoekt HdS u in aanwezigheid van de medewerker het roken achterwege te laten.
9. De betaling van de eigen bijdrage wordt door het CAK geïncasserd. Voor meer informatie www.cak.nl
10. Alleen in situaties dat in een gehele vierwekenlijkse zorgperiode geen huishoudelijke schoonmaakondersteuning wordt geboden wordt in die periode afgezien van facturatie.
11. Indien u de overeenkomst voor het verlenen van schoonmaakondersteuning wilt opzeggen, geldt daarvoor een opzegtermijn van 4 weken. Indien u een afspraak voor het verrichten van de werkzaamheden wilt afzeggen, dient u dat minimaal 24 uur van te voren door te geven.

Mocht u naar aanleiding van deze specifieke voorwaarden of de hiermee samenhangende algemene voorwaarden vragen hebben, dan is uw zorgverlener altijd bereid deze te beantwoorden.