

# Algemene voorwaarden Kisha's zorg

Deze algemene voorwaarden informeren u over zaken, die van belang zijn voor een goede zorgverlening. Zo weet u wat u van Kisha's zorg kunt verwachten en wat onze medewerkers van u verwachten. De algemene voorwaarden beginnen met voorwaarden, die betrekking hebben op alle soorten zorgverlening. Op de laatste bladzijde van deze tekst vindt u een gedeelte met voorwaarden, die specifiek betrekking hebben op huishoudelijke zorgverlening. Wanneer u na het lezen van deze voorwaarden nog vragen heeft, kunt u bellen naar één van onze medewerkers.

## 1. Voorwaarden voor alle zorgverlening

Uitgangspunten voor behandeling, zorg en dienstverlening.

Medewerkers van Kisha's zorg hebben de professionele en morele plicht hun werkzaamheden te verrichten met de nodige zorgvuldigheid en met respect voor algemeen aanvaardbare maatschappelijke waarden en normen zoals die in het dagelijks verkeer worden gebezigd.

Sleutelwoorden om deze houding te kenmerken, zijn: *Vakkundig, cliëntgericht, respectvol, zorgvuldig.*

## 2. Levensbeschouwing

Het levensbeschouwelijk uitgangspunt van Kisha's zorg is open pluriformiteit. Cliënten en medewerkers van alle overtuigingen zijn welkom binnen de organisatie. Er wordt gezocht naar een match tussen cliënt en hulpverlener, die door beide partijen als passend wordt ervaren met respect voor ieders identiteit.

## 3. Ethiek

Ethische aangelegenheden worden binnen de kaders van de Nederlandse wet- en regelgeving benaderd, vanuit een open houding, gebaseerd op wederzijds respect en met een blik gericht op de toekomst en toekomstige mogelijkheden.

## 4. Zorgvisie

Voor Kisha's zorg staat centraal dat cliënten zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven, de keuzevrijheid en zelfredzaamheid behouden. De cliënt kant binnen de kaders van van de indicatie en binnen de kader van het gestelde in "rechten en plichten van cliënt en zorgverlener" zijn/haar voorkeur aangeven voor die vormen van zorg, die het beste aansluiten bij de eigen wensen, voorkeuren en gebruiken. Voornoemde heeft bijvoorbeeld betrekking op de persoonlijke match met de hulpverleners, tijd, duur en momenten van zorgverlening, prioriteiten in werkzaamheden, persoonlijke gebruiken of gebruiken in de huishouding. Deze afspraken worden opgenomen in het zorgpla

## 5. Zorgdossier en zorgplan, ook wel ondersteuningsplan

Voor al onze zorgverlening stellen we aan de hand van een indicatie van het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) of het WMO loket van de gemeente de inhoud van de zorgverlening vast en leggen dit vast in het (huishoudelijk) zorgplan. Uw wensen worden zoveel mogelijk in de zorgverlening betrokken. Het zorgplan huishoudelijke verzorging maakt deel uit van het zorgdossier dat bij u thuis komt te liggen. Naast het vastleggen van afspraken is het zorgdossier een communicatiemiddel tussen de verschillende zorgverleners, u en mantelzorgers. Kisha's zorg verwacht dat u meewerkt aan het hanteren van een zorgdossier. Een nadere uiteenzetting van rechten en plichten van cliënt en zorgverlener ligt vast in het zorgdossier in een gelijknamig document.

## 6. Indicatie/Toegang algemene voorziening

Het aantal uren zorg dat is geïndiceerd is niet exact. Wij kunnen en mogen hiervan afwijken. Dit is met name het geval bij een indicatie gebaseerd op resultaten; Schoon en leefbaar. Als er een aanzienlijke en/of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte komt, kan er door u of door Kisha's zorg een vervolgindicatie worden aangevraagd bij het CIZ/WMO loket. Wanneer de vervolgindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, leggen wij de wijziging schriftelijk vast. Wanneer de indicatie vervalt, wordt de zorg beëindigd. Indicaties worden verschillend afgegeven. Als er in uren is geïndiceerd is dat exact. Wij kunnen en mogen hiervan niet afwijken. Als er een aanzienlijke en/of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte komt, kan er door u (of in sommige gevallen door Kisha's zorg) een vervolg- of gewijzigde indicatie worden aangevraagd bij het CIZ/WMO loket. Wanneer de vervolgindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, leggen wij de wijziging schriftelijk vast. Wanneer de indicatie vervalt, wordt de zorg beëindigd.



**KISHA'S ZORG**

*Cultuursensitieve zorg*

Als er in resultaten wordt geïndiceerd, wordt met u doorgenomen welke inspanningen gedaan moeten worden om tot dit resultaat te komen. Hierbij wordt eerst gekeken naar uw eigen mogelijkheden. Vervolgens naar de mogelijkheden in uw omgeving (familie, kennissen, mantelzorger) en/of mogelijkheden op voorliggend vlak, die door of namens de gemeente geregeld worden zonder dat hiervoor een indicatie noodzakelijk is. Tenslotte naar hetgeen Kisha's zorg moet uitvoeren in het kader van het bereiken van het beschreven resultaat. De afspraken, die hierover worden gemaakt, worden schriftelijk vastgelegd.

Soms is er ook sprake van een Algemene Voorziening, die kan voor alle inwoners van een gemeente gelden, of voor een specifieke doelgroep zoals mantelzorgers. Dan is er geen sprake van een indicatie of beschikking, maar kunnen aanbieders binnen de kaders van die voorziening zelf met u in overleg over de in te zetten uren. Hierover betaalt u dan een eigen bijdrage per uur, rechtstreeks aan Kisha's zorg. Mocht de algemene voorziening voor u niet passend zijn, dan is vaak (aanvullend) een indicatie van de gemeente alsnog mogelijk.

## **7. Kosten**

Kisha's zorg registreert de zorguren die u ontvangt door middel van elektronische registratie of met behulp van werkurenlijsten. Op basis van deze registraties worden uw zorguren gedeclareerd. Voor zorgverlening in natura waaraan een indicatie van het WMO loket / CIZ ten grondslag ligt, betaalt u een Eigen Bijdrage Thuiszorg, die geïnd wordt door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze rekening ontvangt u één keer per vier weken. Over de hoogte van deze eigen bijdrage kunt u meer informatie krijgen bij het CAK in Den Haag, kosteloos te bereiken onder telefoonnummer 0800-1925. Indien u zorg via een Persoonsgebonden Budget inkoop, krijgt u eens per vier weken voor de komende vier weken een rekening toegestuurd door Kisha's zorg. Ook in die situatie is een indicatie van het CIZ / WMO loket uitgangspunt en betaalt u uiteindelijk niet meer dan uw Eigen Bijdrage Thuiszorg. U kunt ook zonder indicatie zorgverlening krijgen. In deze situatie geldt uiteraard dat u zelf de rekening krijgt gebaseerd op de hiervoor geldende tarieven.

Bij Algemene Voorzieningen, waarbij de gemeente zelf geen indicatie meer afgeeft, betaalt u een deel van de kosten zelf. De gemeente heeft bepaald hoe hoog dit bedrag is. Voor dit bedrag per uur krijgt u per vier weken een rekening toegestuurd door Kisha's zorg.

## **8. Betreden woning en aanwezigheid cliënt**

Wanneer onze medewerkers zorg bij u thuis komen verlenen, moet u ervoor zorgen dat zij de woning kunnen binnengaan. Wanneer u niet zelf de deur kunt openen om onze medewerkers binnen te laten is het de bedoeling dat u in eerste instantie zelf een oplossing zoekt voor dit probleem. In uiterste noodzaak is het mogelijk (een) sleutel(s) af te geven in overleg met de leiding van Kisha's zorg. Één en ander wordt vastgelegd op het formulier "sleutelprotocol" dat is op te vragen via de zorglijn. Onze medewerkers mogen alleen hun werkzaamheden uitvoeren bij u thuis als u zelf aanwezig bent. Alleen onder zeer bijzondere omstandigheden kan van deze regels afgeweken worden. Dit moet altijd vooraf besproken zijn met en goedgekeurd zijn door Kisha's zorg.

## **9. Privacybescherming**

Ter bescherming van uw privacy hanteert Kisha's zorg een privacyreglement. Dit reglement voldoet aan de wettelijke voorschriften en de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en regelt ondermeer uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. Medewerkers zijn gehouden zorgvuldig met uw gegevens om te gaan. Wij verwachten van u eveneens dat u zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers. Het privacyreglement ligt ter inzage bij Kisha's zorg.

## **10. Schade**

Schade veroorzaakt door onze medewerkers kunt u in sommige gevallen vergoed krijgen. U heeft wel een eigen risico per gebeurtenis van €75 en bij was-schade €125 (wijzigingen voorbehouden). U moet de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 72 uur schriftelijk aan ons doorgeven. Wij kunnen dan de omvang van de schade en eventuele aansprakelijkheid door onze verzekeringsmaatschappij laten vaststellen. Schade die hersteld is voordat Kisha's zorg dan wel de verzekeraar de gelegenheid heeft gehad de schade te bekijken wordt niet vergoed. Kisha's zorg is niet aansprakelijk voor de door u toegebrachte schade als gevolg van gedragingen van de medewerker, indien deze schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld van de medewerker.



### **11. Voorzorgsmaatregelen**

Bij aanvang van de zorgverlening verlangen wij van u dat u onze medewerkers op de hoogte stelt van al uw eisen/wensen ten aanzien van het gebruik van uw privé eigendommen voor zover dit in de uitoefening van hun functie van belang is. Wij verwachten van u dat u geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats in huis bewaard. Het is te allen tijde verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of voor welke andere reden dan ook. Gebeurt dit toch, dan zijn eventuele gevolgen hiervan voor uw eigen risico.

### **12. Gebruik van auto**

In verband met mogelijke verkeersongevallen en de daaraan verbonden gevolgen, mag de medewerker geen werkzaamheden verrichten voor de cliënt waarbij gebruik van eigen auto of die van derden nodig is. Kisha's zorg sluit elke aansprakelijkheid in deze uit. Op verzoek van de cliënt kan bij hoge uitzondering hiervan afgeweken worden. Hiervoor is toestemming van de leiding van Kisha's zorg noodzakelijk. U bent dan als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die niet door de verzekering van onze medewerker wordt gedekt en u dient onze medewerker een onkostenvergoeding te betalen volgens de richtlijnen van Kisha's zorg.

### **13. Zorgevaluatie en klachten**

Kisha's zorg heeft het liefst tevreden cliënten en is pas tevreden als u dat bent. Standaard zult u eens per jaar gevraagd worden een schriftelijke evaluatie van de zorgverlening te geven. Mocht de dienstverlening echter niet naar tevredenheid verlopen, dan horen wij dat graag eerder van u. U kunt ons altijd bellen en een klacht kenbaar maken. Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden. Mocht u zich eventueel laten bijstaan door een jurist, dan zijn deze kosten uiteraard wel voor uw rekening. Het klachtenreglement van Kisha's zorg is op te vragen bij de afdeling planning.

### **14. Gedragsnormen**

Kisha's zorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als onze medewerkers. Kisha's zorg hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten ten aanzien van bejegening beschreven staat. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze code te houden. U kunt deze code opvragen. Als door onze medewerkers deze gedragsnormen niet in acht worden genomen (bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen), kunt u een klacht indienen overeenkomstig de eerder genoemde klachtenregeling. Als de cliënt in strijd met algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de zorgverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de overeenkomst met u opzeggen.

### **15. Cliëntenraad**

Cliënten van Kisha's zorg worden uitgenodigd deel te nemen aan de cliëntenraad van Kisha's zorg. Door middel van deze cliëntenraad kunnen onze cliënten meedenken met en adviezen geven aan hun thuiszorgorganisatie. Er zijn twee bijeenkomsten per jaar en de gewenste tijdsinvestering is ongeveer 12 uur per jaar. Meer informatie hierover kunt u bij Kisha's zorg opvragen.

### **16. Beloning en cadeaus**

Onze medewerkers ontvangen een salaris voor hun werkzaamheden. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus, geld of persoonlijke bezittingen in welke vorm dan ook geeft.

### **17. Dienstverlening**

Er zijn twee systemen voor acceptatie van de dienstverlening. Bij cliënten waar de aanwezigheid van onze medewerkers elektronisch wordt vastgelegd, gelden geregistreerde tijden tussen het betreden en verlaten van uw woning als gewerkte tijd en zo worden deze zorguren gedeclareerd. Bij cliënten waar geen elektronische apparatuur is geïnstalleerd, zullen onze medewerkers voor iedere gewerkte dienst ter parafering een werkurenlijst aanbieden. D.m.v. uw paraaf geeft u aan dat de gewerkte dienst naar behoren is uitgevoerd. Urenregistratie geschiedt op basis van de planning zoals die in de zorgovereenkomst is vastgelegd. Bij mutaties in de realisatie van deze planning dient de cliënt zorg te dragen voor een adequate terigkoppeling aan de afdeling planning van Kisha's zorg.



**KISHA'S ZORG**

*Cultuursensitieve zorg*

### **18. Verhinderend of afwezigheid van cliënt van langere duur, beëindiging zorg**

Niet tijdig afgezegde zorguren worden in rekening gebracht. Als u een afspraak wenst af te zeggen, dient u dit uiterlijk twee werkdagen van te voren door te geven aan Kisha's zorg. Indien sprake is van overmacht (zoals bijvoorbeeld onvoorziene ziekenhuisopname) geldt deze afzegtermijn niet. Vakanties of langere afwezigheid van uw kant dient u minimaal vier weken voordat dit plaats zal vinden, door te geven aan Kisha's zorg. Wanneer vakantie of afwezigheid voor langere duur binnen vier weken vóór kennisgeving aan Kisha's zorg ingaat, dan wordt de voor die weken reeds geplande zorg gedeclareerd.

*Beëindiging van rechtswege, door overmacht of door beoordeling Kisha's zorg.*

De zorgverlening zal beëindigd worden door Kisha's zorg indien:

- U door verhuizing het werkgebied van Kisha's zorg verlaat;
- U komt te overlijden;
- U uw thuiszorgrekeningen niet betaalt (in geval van PGB, algemene voorziening of particuliere zorguren);
- U wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening (einde indicatie of opname in zorginstelling);
- Zorgverlening in redelijkheid niet meer verlangd kan worden (bv. cliënt is niet thuis of verleent geen medewerking);
- Onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen of bij onverantwoorde werkomstandigheden (weigering Arbo-voorschriften);
- Onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken of gevaar lopen bijvoorbeeld bij ontoelaatbaar gedrag van de zijde van de cliënt in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen.

### **19. Wijziging geplande zorg door omstandigheden buiten de macht van Kisha's zorg**

Kisha's zorg heeft een inspanningsverplichting tot het leveren van zorg. Als Kisha's zorg geplande Zorg niet kan verlenen, door ziekte van medewerkers of door calamiteiten, dan wordt u dit zo spoedig mogelijk medegedeeld en zal de zorg in overleg met u ingehaald worden op een ander tijdstip of uitgevoerd worden door een andere dan de aanvankelijk geplande medewerker, eventueel ook op een ander tijdstip.

### **20. Arbeidsomstandigheden**

In het kader van de wet arbeidsomstandigheden is Kisha's zorg verplicht om zorg te dragen voor veilige en comfortabele werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht. Dit betekent dat Kisha's zorg ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid, en hygiënische situatie voor onze medewerkers bij u thuis.

- Indien onze medewerkers in de uitvoering van hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen, dan kan de zorg met onmiddellijke ingang beëindigd worden en de overeenkomst met u opgezegd worden.
- Indien onze medewerkers niet meer naar wens kunnen werken bijvoorbeeld in geval van discriminatie en/of ongewenst seksueel gedrag, dan is Kisha's zorg genoodzaakt maatregelen te nemen ter bescherming van haar medewerkers
- Mocht u een huisdier hebben dan verzoeken wij u, als onze medewerker hierom vraagt, het huisdier tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te laten verblijven.
- Voor alle zorgwerkzaamheden geldt dat de betreffende richtlijnen van de ARBO nageleefd dienen te worden, conform de voorwaarden zoals beschreven in het cliëntdossier.



**KISHA'S ZORG**

*Cultuursensitieve zorg*

## 21. Voorwaarden huishoudelijke dienstverlening

Huishoudelijke verzorging omvat allerlei activiteiten die te maken hebben met het verrichten van licht tot zwaar huishoudelijk werk, wasverzorging of boodschappen doen. Kisha's zorg is een professionele organisatie en wil goede en verantwoorde zorg bieden. Daarvoor worden voor hun taak opgeleide medewerkers ingezet, die volgens richtlijnen en afspraken werken. Omdat thussituaties echter nooit overal hetzelfde zijn, is het echter ook van groot belang dat u zelf, bij aanvang van de hulpverlening, onze medewerkers duidelijk op de hoogte stelt van uw eisen/wensen ten aanzien van wijze van werken, onderhoud van bijvoorbeeld vloeren, meubulair, textiel, gebruik van huishoudelijke apparaten (zoals wasmachine en wasdroger) en gebruik van werkmaterialen.

## 22. Enkele regels met betrekking tot huishoudelijke zorg

Huishoudelijke verzorging heeft uitsluitend en alleen betrekking op werk **binnenshuis** (met uitzondering van ramen zemen aan de buitenkant en met uitzondering van boodschappen doen als dit in de indicatie is opgenomen).

- Ladders mogen niet gebruikt worden, noch in huis, noch buitenshuis
- Het tillen van en schuiven met zware meubels en apparaten mag niet uitgevoerd worden door een medewerker van Kisha's zorg zonder hulp van een ander persoon.
- Grote huishoudelijke hulpbeurten, zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per zes weken uitgevoerd.
- Het komt voor dat een indicatie voor huishoudelijk werk inclusief boodschappen doen is. Zie onder het kopje "gebruik van de auto" onder welke voorwaarden bij het boodschappen doen gebruik gemaakt mag worden van de auto van onze medewerkers.
- Het is verboden onze medewerkers op de hoogte te stellen van uw pincode bij het doen van boodschappen of om welke andere reden dan ook.

Een medewerker voor huishoudelijke hulp heeft voor ieder te werken en te declareren uur recht op 5 minuten pauze ( dit wil zeggen dat bijvoorbeeld voor een dienst van drie uur een kwartier pauze geldt).

## 23. Hygiënisch werken

Onze medewerkers volgen de richtlijnen "Hygiënisch werken", die door Kisha's zorg zijn opgesteld voor uw eigen gezondheid en voor die van onze medewerkers. Dit betekent dat zijn in situaties waarin risico van besmetting voorkomt, weten te handelen volgens deze richtlijnen. Dit kunnen situaties zijn waar contact met o.a. urine, ontlasting, braaksel, bloed of wondvocht kan voorkomen die mogelijk besmet zijn. Van u wordt verwacht dat u melding maakt van omstandigheden waarin de medewerker een verhoogd risico loopt, zodat daar waar nodig extra beschermende maatregelen genomen kunnen worden zoals het dragen van handschoenen en gebruiken van andere desinfecterende middelen dan de normale schoonmaakmiddelen.

## 24. Materialen en schoonmaakmiddelen

In het kader van de wet arbeidsomstandigheden is Kisha's zorg verplicht om zorg te dragen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. De uit te voeren werkzaamheden worden bij u thuis verricht, waardoor dit ook eisen stelt aan de arbeidsomstandigheden bij u. Dit betekent voor uw situatie dat daar waar mogelijk het gebruik van hulpmiddelen verplicht is. Voor een goede kwaliteit van de uitvoering van huishoudelijke verzorging zijn goede materialen een voorwaarde. /voor alle materialen geldt dat ze veilig, hanteerbaar en duegdelijk moeten zijn. Indien geen werkmaterialen aanwezig zijn, kan de medewerker haar werkzaamheden niet uitvoeren en is Kisha's zorg in uiterste situaties genoodzaakt de hulp op te schorten of te weigeren. Wij hanteren de "Arbochecklist huishoudelijke zorg" die aangeeft waaraan materialen moeten voldoen in verband met de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en welke schoonmaakmiddelen aanwezig moeten zijn. Deze checklist wordt met u doorgenomen en besproken tijdens de intake en maakt deel uit van het cliëntdossier. Wij vragen u zorg te dragen voor voldoende en geadviseerde werkmaterialen en schoonmaakmiddelen.

