

MULTIcare
THUISZORG
Informatiepakket



Voorwoord

Hierbij ontvangt u het informatiepakket van Thuiszorg Multicare Utrecht (MCU). In dit pakket vindt u informatie over onder andere de missie en visie van de organisatie, de procedure bij aanmelding, bereikbaarheid en de interne klachtenregeling. Daarnaast geeft het een toelichting op de zorgfuncties binnen de Zorgverzekeringswet (ZVW), Wet Langdurige Zorg (WLZ), en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Intakegesprek

Als u zorg ontvangt of gaat ontvangen, komt er veel informatie op u af. Een deel van de informatie is direct van belang, een deel is eventueel op een later moment - of misschien nooit - van toepassing. We kunnen niet alle details direct met u bespreken, daarvoor is de hoeveelheid te groot. Daarom nemen we tijdens de intake de informatie op hoofdlijnen met u door; u kunt altijd meer informatie krijgen. Bijvoorbeeld in een gesprek, op onze [website](#) of via foldermateriaal. Veel informatie vindt u al in dit pakket.

Start van de zorg

In principe bepaalt u op basis van de tijdens de intake verstrekte informatie of u wel of geen zorg afneemt. Als u besluit om de zorg van MCU af te nemen, nemen we telefonisch contact met u op voor het vervolg. Dit doen we binnen zeven werkdagen, tenzij er een andere termijn is afgesproken of een andere afspraak met u is gemaakt. Indien naar aanleiding van de intake de zorg direct wordt ingezet, nemen we geen aanvullend contact met u op. Wilt u de ondersteuning juist later ontvangen, dan is dat ook mogelijk. De verpleging en verzorging worden geleverd op alle dagen, 24 uur per dag 7 dagen per week en het hulp bij het huishouden wordt geleverd op werkdagen, vanaf 09:00 uur tot en met 17:00.

Bijgevoegde brochures

- Brochure 'Verpleging en verzorging'
- Brochure 'Ondersteuning in de huishouding en/of in de organisatie van het huishouden gemeente Utrecht'

Overige bijgevoegde informatiefolders

- Eigen bijdrage zorg vanuit de Wlz en beschermd wonen
- Eigen bijdrage ondersteuning vanuit de Wmo
- Eigen bijdrage dagbesteding
- CarenZorgt

Heeft u nog vragen, dan kunt u terecht bij de zorgcoördinator. Zie §1.10.

In dit informatiepakket en de bijbehorende brochures/folders richten wij ons in eerste instantie tot de cliënt, maar de informatie is zeker ook van belang voor de direct betrokken familieleden of vertegenwoordigers.

Inhoud

1. ALGEMENE INFORMATIE	4
1.1 Missie en visie	4
1.2 Zorgaanbod	5
1.3 Deskundigheid	6
1.4 Wachtijd	6
1.5 Spoedzorg	7
1.6 Verhinderen en vakantie	7
1.7 Arbeidsomstandigheden	7
1.8 Weigeren van zorg	8
1.9 Beëindigen van zorg	8
1.10 Contactpersonen en bereikbaarheid	9
1.11 Wilsbekwaamheid en vertegenwoordiging	9
1.12 Schriftelijke wilsverklaring	9
1.13 Wensen van de cliënt	10
1.14 Medicatiebeleid	10
1.15 Vrijheidsbeperking	10
1.16 Privacyreglement	11
1.17 Interne klachtenregeling	11
a. Klachten kunnen opgelost worden (verpleging en verzorging)	11
b. Klachten kunnen opgelost worden (hulp bij het huishouden)	13
1.18 Cliëntenraad	14
1.19 Sleutelbeheer	14
1.20 Vervoersmiddel	14
1.21 Vrijwilligers	14
1.22 Buurtteam/sociaal wijkteam	15
1.23 Integrale zorg	15
1.24 Algemene voorwaarden	15
2. KWALITEITSGEGEVENS	15
2.1 Hoe ervaart u de geleverde zorg?	15
2.2 Jaarrapport	16
3. TARIEVEN	17
3.1 Tarievenlijst	17
3.2 Betalingen	17
Bijlage 1 Uitsluitingscriteria	18
Bijlage 2 Klachtenreglement	20
Bijlage 3 Vrijheidsbeperkende maatregelen	25

1. ALGEMENE INFORMATIE

MCU ondersteunt de (interculturele) ouderen en hun mantelzorgers bij het thuis wonen. Wij richten ons op mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking of problemen van chronische en/of psychosociale aard. Wij hanteren geen leeftijdsgrens: we zijn er voor jongeren, ouderen en mensen in de laatste levensfase. Iedereen die hulp nodig heeft kan van ons zorg ontvangen. Echter zijn er een aantal uitzonderingen wanneer wij geen zorg kunnen leveren, zie hiervoor Bijlage 1 Uitsluitingscriteria.

1.1 Missie en visie

Missie

MCU levert thuiszorg aan cliënten met een zorgvraag. Daarbij hebben we ons gespecialiseerd in het leveren van interculturele zorg. Bij de intake wordt in samenspraak met de cliënt bepaald of de gevraagde zorg haalbaar is. Indien de zorg niet te realiseren is, verleent MCU hulp bij door- of terugverwijzen.

Visie

Ons uitgangspunt bij het leveren van de zorg is de vraag en de wens van de cliënt; waarbij wij ervoor zorgdragen dat de cliënt zolang mogelijk in de eigen omgeving kan blijven functioneren; en waarbij wij gericht zijn op het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Wij gaan conform de vraag en wens van de cliënt na of succesvolle zorg, in kwalitatieve en kwantitatieve zin, kan plaatsvinden.

1.2 Zorgaanbod

MCU biedt de volgende zorgdiensten aan. Hieronder staat wat ze inhouden.

Thuiszorg

Wij bieden de volgende diensten aan.

- Wijkverpleging
- Volledig Pakket Thuis (VPT)/Modulair Pakket Thuis (MPT)
- Begeleiding
- Zorg in de laatste levensfase
- Hulp bij het Huishouden

Algemene Hulpdienst

Woont u in de stad Utrecht (inclusief Leidsche Rijn)? Dan kunt u gebruik maken van de Algemene Hulpdienst. U kunt de Algemene Hulpdienst bellen als u door ouderdom, ziekte of een beperking dagelijkse klussen zelf niet kunt doen en daar ook niemand voor kunt vragen of betalen. Denkt u daarbij aan klussen in en om het huis, aan gezelschap of begeleiding, of aan het doen van een boodschap. Wilt u meer weten? Bekijk de [digitale brochure "Algemene Hulpdienst"](#) op de website van U Centraal (www.u-centraal.nl) of bel de Algemene Hulpdienst. U kunt deze, tijdens kantooruren, bereiken op nummer: (030) 236 17 70.

CarenZorgt

Als cliënt van MCU maakt u gebruik van ons online zorgportaal, genaamd CarenZorgt. Dit is een laagdrempelig systeem dat u in staat stelt om online in contact te treden met familie en eventueel bekenden. 'CarenZorgt' maakt bijvoorbeeld inzichtelijk wanneer de zorgverlener bij u aanwezig is. Ook kunt u daarin een eigen agendaplanning maken en zijn er de opmerkingen van de verpleegkundigen in te zien. Verder functioneert het als communicatiemiddel met en tussen mantelzorgers en met onze organisatie, zie voor meer informatie de folder of ga naar www.carenzorgt.nl

Waar vindt u ons?

MCU is vooral actief in de provincie Utrecht. In principe kunt u voor elke zorg bij ons terecht. Wel zijn er verschillen in de wijze van betaling en de hoogte van de vergoeding. Deze hangen af van:

- In welke gemeente u woont;
- Welke zorgverzekeraar u heeft.

De hoogte van de vergoeding en de wijze van betalen kunnen daardoor per persoon per situatie verschillen. Op hoofdlijnen werkt het als volgt.

Gecontracteerde zorg (zorgverzekeringswet)

Bij gecontracteerde zorg gaat het om zorg die wij leveren binnen het contract met de zorgverzekeraar. Hebben wij zo'n contract met uw verzekeraar? Dan krijgt u de zorg zoals afgesproken en hoeft u wat betreft de betaling nergens naar om te kijken.

Ongecontracteerde zorg (zorgverzekeringswet)

Hebben wij geen contract met uw zorgverzekeraar? Dan kunnen wij nog steeds zorg leveren. Welke zorg u dan vergoed krijgt en hoeveel u vergoedt krijgt, is van twee zaken afhankelijk. Enerzijds van uw eigen zorgverzekeraar en de polis die u heeft afgesloten. Anderzijds van de gemeente waarin u woont en het gevoerde beleid. De vergoedingen van uw zorgverzekeraar vindt u in uw polis.

De wijze van betalen bij ongecontracteerde zorg is afhankelijk van een aantal zaken.

Sommige zorgverzekeraars hebben polissen waarbij u niet betrokken wordt bij het factuurproces. Een voorbeeld hiervan is de zogeheten restitutiepolis. Bij een dergelijke polis factureren wij als uw zorgaanbieder direct aan uw zorgverzekeraar. Deze betaalt direct aan ons. U merkt hier niets van.

Verpleging en verzorging (Wet langdurige zorg)

Bij verpleging en verzorging vanuit de wet langdurige zorg wordt de zorg vergoed door het zorgkantoor. Hebben wij zo'n contract met uw zorgkantoor? Dan krijgt u de zorg zoals afgesproken en hoeft u wat betreft de betaling nergens naar om te kijken.

Persoonsgebonden budget (Pgb)

Anders is het, als u de beschikking heeft over een Persoonsgebonden budget. Dan kunt u namelijk zelf zorg inkopen, ook bij ons (ongeacht of wij een contract hebben met de gemeente waarin u woont). U fungeert dan als een soort werkgever. De kosten die u maakt worden vergoed: hetzij door de zorgverzekeraar/zorgkantoor, als het gaat om Verpleging en Persoonlijke Verzorging; hetzij door de gemeente, als het gaat om Hulp bij het Huishouden, Begeleiding en Persoonlijke Verzorging. De factuur ontvangt u rechtstreeks van ons.

Vergoedingen particuliere zorg

Mocht het zo zijn dat u besluit om zelf de kosten van de door u benodigde en/of gewenste zorg te dragen, dan valt dat onder de zogeheten particuliere zorg. U krijgt dan niets vergoed. U ontvangt van ons de factuur en betaalt deze dan zelf.

Wat geldt voor u?

In het intakegesprek gaat de wijkverpleegkundige of zorgcoördinator samen met u na wat voor u geldt, welke stappen we moeten zetten om de betalingen te regelen en wat u eventueel daartoe dient te ondertekenen.

1.3 Deskundigheid

De gekwalificeerde zorgverleners van MCU bieden cliëntgerichte en kwalitatief hoogwaardige zorg. Zij zijn bij u te gast. En zij zijn respectvol, professioneel en betrouwbaar.

1.4 Wachtijd

Er kan sprake zijn van een wachtijd. Dat wil echter niet zeggen dat u geen zorg kunt ontvangen. Onze zorgcoördinator helpt u graag bij het vinden van een geschikt alternatief tot het moment dat u de verwachte zorg krijgt. Indien u hiermee akkoord gaat, wordt deze alternatieve zorg ingepland.

Indien niet ingeschat kan worden op welke termijn zorg geleverd kan worden, bestaat de mogelijkheid om u op de wachtlijst te plaatsen. Mocht tijdens de wachtperiode zich een wijziging voordoen in uw situatie, is het van belang

dat u dit direct doorgeeft aan uw contactpersoon bij MCU. Wij kunnen dan de urgentie eventueel opnieuw bepalen. Voor de wachttijd hanteren we de treeknorm van de Nederlandse [Zorgautoriteit](#). Hierin staat vermeld wat de maximale aanvaardbare wachttijd voor het ontvangen van zorg is.

1.5 Spoedzorg

Spoedzorg is bedoeld voor cliënten die thuis wonen en te maken hebben met een plotselinge wijziging in hun gezondheidssituatie. Dit vraagt om een specialistische, professionele aanpak. De vereiste zorg is niet langer dan enkele minuten tot een dag uit te stellen. Heeft u acute zorg nodig, wordt de zorgverlening binnen 24 uur gestart.

1.6 Verhindering en vakantie

Verhindering van uw kant

Om u zorg te kunnen leveren, is het belangrijk dat u op de afgesproken tijd thuis bent. Het kan natuurlijk voorkomen dat u verhinderd bent. In dat geval dient u uw afspraak uiterlijk 48 uur van tevoren af te zeggen. Doet u dat niet, om welke reden of oorzaak dan ook, brengen wij de onnodig gemaakte kosten bij u in rekening, de kosten zijn niet hoger dan de werkelijk gemaakte kosten. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden of oorzaak die verband houdt met uw gezondheid, zoals plotselinge opname in het ziekenhuis.

Verhindering van onze kant

Bij plotselinge uitval van uw zorgverlener, bijvoorbeeld door ziekte, zet MCU een vervangende zorgverlener voor u in. Het kan voorkomen dat u dan tijdelijk minder hulp krijgt of dat er hulp wordt gegeven op andere dan de voor u gebruikelijke tijdstippen of dag(en). U wordt hierover zo snel en goed mogelijk geïnformeerd. Samen met u wordt naar de best passende oplossing gezocht. Bij geplande afwezigheid van de zorgverlener door een verlofdag of enkele vakantiedagen, zorgen wij vanzelfsprekend voor vervanging. Wij doen ons uiterste best u hiervan zo min mogelijk ongemak te laten ervaren.

Vakantieperiode

In de zomermaanden gaan veel mensen met vakantie. Dat geldt ook voor onze zorgverleners en wisseling van zorgverleners is dan niet altijd te vermijden. Wij informeren u hier tijdig over. Om in deze periode een goede voortgang van de zorgverlening te kunnen garanderen, vragen wij uw medewerking.

Gaat u zelf op vakantie?

Indien u met vakantie gaat, dient u dit uiterlijk twee weken voor het geplande tijdstip van de zorg kenbaar te maken. Gebeurt dit niet, dan worden de kosten in rekening gebracht volgens de geplande tijd voor de zorg. Deze regel geldt niet als er sprake is van een dringende reden of oorzaak die verband houdt met uw gezondheid, zoals plotselinge opname in het ziekenhuis.

1.7 Arbeidsomstandigheden

Bij MCU staat de kwaliteit van zorg voorop. Dit betekent dat wij niet alleen aandacht besteden aan uw veiligheid en gezondheid, maar dat wij ook oog hebben voor de veiligheid en gezondheid van onze zorgverleners. Goede zorg kan immers alleen gewaarborgd worden door gezonde medewerkers die zich veilig voelen. En natuurlijk

verplicht ook de Arbowet en -regelgeving ons om voor hen zorg te dragen. Daarom gelden de hieronder genoemde voorwaarden voor zorgverlening.

1. MCU toetst de aanwezigheid van hulpmiddelen, werkmaterialen, beweegruimte, veiligheid, comfort en hygiëne (middels een Arbo-check) en geeft u zo nodig de dwingende opdracht benodigde materialen aan te schaffen/huren (bijvoorbeeld een hoog/laag bed) of de werkomgeving te verbeteren. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in de Arbo-check.
2. MCU staat ervoor in dat de medewerkers de criteria in de Arbo-check naleven, opdat zij voldoen aan algemeen aanvaardbare eisen.
3. Als er een onaanvaardbare situatie ontstaat bij u thuis, in verband met infecties of iets dergelijks, waardoor de medewerker in gevaar kan komen, dan kunnen wij de zorg aan u beëindigen.
4. U, de cliënt, en de medewerkers zijn eraan gehouden elkaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.
5. U stelt de medewerkers in staat om hun taken naar behoren uit te voeren.

1.8 Weigeren van zorg

U hebt het recht om eigen keuzes te maken. U mag dus zorg weigeren. De zorgverlener kan u, eventueel samen met uw familie, proberen te motiveren om de ondersteuning te accepteren.

1.9 Beëindigen van zorg

Ingeval u de zorg wilt beëindigen, dient u zich te houden aan een opzegtermijn van vier weken. Deze opzegging dient schriftelijk te geschieden. Indien een opzegtermijn van vier weken niet in acht wordt genomen, is MCU genoodzaakt de reeds geplande zorguren bij u te declareren.

Er is een aantal situaties waarin MCU niet langer in staat is de zorg te leveren en, na een zorgvuldig doorlopen procedure, de mogelijkheid heeft om zorg te stoppen dan wel te weigeren. MCU neemt daarbij een redelijke opzegtermijn in acht. Deze situaties zijn de volgende.

1. De veiligheid van u als cliënt en uw omgeving zijn in het geding.
2. Het niet kunnen bieden van een passende zorgcontext op basis van uw hulpvraag.
3. De vereiste zorgverlening brengt zodanig ongunstige arbeidsomstandigheden voor werknemers met zich mee dat MCU het welzijn van haar medewerkers niet kan garanderen.
4. U of uw omgeving maakt het onmogelijk om op verantwoorde wijze zorg te verlenen.
5. Er bestaan onoverkomelijke visieverschillen tussen de zorgverleners en u, de cliënt, en/of de wettelijke vertegenwoordiger die ernstige consequenties hebben ten aanzien van het wederzijdse vertrouwen, de kwaliteit van bestaan van de cliënt en/of wettelijk aspecten van de zorgverlening.
6. Er is geen overeenstemming over randvoorwaarden met betrekking tot de zorgverlening.
7. De mogelijkheid van beëindiging vóór afloop van de indicatie als de zorg niet langer nodig is.

1.10 Contactpersonen en bereikbaarheid

Wanneer u in zorg komt, krijgt u een contactpersoon bij MCU toegewezen. In de onderstaande tabel ziet u een overzicht bij wie u terecht kunt als u een vraag heeft.

	Bereikbaar	Contactpersoon	Telefoonnummer	Mailadres
Kantoor (Algemene vragen)	08:00-17:00	Telefoniste	030-2662662	info@multicareutrecht.nl
Noodsituatie	24 uur per dag	Achterwacht	030-2662662	-
Verpleging en verzorging	08:00-17:00	Zorgcoördinator	030-2662662	afd.clienten@thuiszorgmcu.nl
Huishouden	08:00-17:00	Zorgcoördinator	030-2662662	afd.clienten@thuiszorgmcu.nl

Net zoals u ons wilt kunnen bereiken, is het belangrijk dat wij u kunnen bereiken; ook als u door (onvoorziene) omstandigheden niet zelf kunt overleggen over de zorg die wij u verlenen. Daarom vragen we tijdens de intake om de contactgegevens van iemand die u vertrouwt en met wie wij contact mogen opnemen, als wij u niet kunnen bereiken of als er sprake is van een calamiteit.

1.11 Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging

Voor medische behandelingen is toestemming van u nodig. Soms kunt u deze toestemming niet geven. Een arts schat dan in dat u 'wilsonbekwaam' bent.

Wilsonbekwaamheid

Wilsonbekwaamheid heeft te maken met beslissingen over gezondheid. Het betekent dat u:

- De informatie over de behandeling niet meer kunt begrijpen en afwegen;
- Niet begrijpt wat de gevolgen van uw besluit (over de behandeling) zijn;
- En/of geen besluit kan nemen.

Wettelijke vertegenwoordiging

Indien u wilsonbekwaam bent, hebt u een wettelijk vertegenwoordiger die uw belangen behartigt op het punt waarvoor u wilsonbekwaam bent. De vertegenwoordiger is ook het aanspreekpunt als het gaat om uitwisseling van informatie over uw gezondheidssituatie. De wijkverpleegkundige van MCU zal tijdens de intake nagaan of u wilsonbekwaam bent en of u beschikt over een wettelijke vertegenwoordiger.

Voor meer informatie over de wettelijke regels die betrekkingen hebben op wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging, zie www.dwangindezorg.nl.

1.12 Schriftelijke wilsverklaring

Het is mogelijk dat u een schriftelijke wilsverklaring opstelt waarin u vastlegt hoe u wilt dat er wordt gehandeld, indien u niet meer voor uzelf kunt zorgen. In een wilsverklaring legt u medische wensen rondom uw behandeling of uw levenseinde vast. Bij de intake zal de wijkverpleegkundige dit onderwerp met u bespreken.

1.13 Wensen van de cliënt

Uw wensen zijn ons uitgangspunt. Wij nodigen u daarom van harte uit uw wensen en opmerkingen te bespreken. Alleen op deze manier kunnen we de zorg optimaal afstemmen op uw wensen. Indien we niet volledig aan uw wensen kunnen voldoen, zullen wij u altijd andere passende oplossingen aanbieden. U kunt uw wens of suggestie eenvoudig doorgeven via de [website](#); ook kunt u ons schriftelijk berichten of ons bellen: (030) 266 26 62. Vraag vervolgens naar de zorgcoördinator.

1.14 Medicatiebeleid

Veel cliënten gebruiken medicatie, vaak meer dan één soort. Zorgvuldig omgaan met medicatie is van levensbelang. MCU hanteert daarom een strikt medicatiebeleid, gericht op een optimale medicatieveiligheid. In ons kwaliteitssysteem zijn procedures opgenomen over hoe om te gaan met medicatie.

Als u uw medicatiegebruik niet zelf kunt regelen, dan zorgen wij ervoor dat u op de juiste tijd het juiste medicijn op de juiste wijze krijgt aangereikt of toegediend, mits hiervoor een indicatie is afgegeven.

Rol apothek en huisarts

Uw apothek en huisarts zijn verantwoordelijk voor uw medicijngebruik. Uw huisarts schrijft de medicijnen voor, controleert of u de juiste medicijnen gebruikt, of de middelen bij elkaar passen en of ze hun werk doen. Uw apothek levert de medicijnen aan u. U kunt aan uw apothek vragen om uw medicijnen aan te leveren in dagporties. Als zorgverlener mogen wij uw medicijnen niet namens u halen.

Medicijnen in dag- of weekporties

Uw apothek kan uw medicijnen aanleveren in een zogenoemde baxterrol. Dat is een lange plastic verpakking waarin uw medicijnen per tijdstip en per dag zijn ingedeeld. Op elk deelzakje staan de namen van de pillen die erin zitten, evenals hun kleur en hoeveelheid. U kunt het zakje openmaken op het moment dat u de pillen nodig heeft. Zo is de kans op fouten bij het innemen van uw medicijnen een stuk kleiner. Helaas kunnen niet alle medicijnen in het een baxterrol. Vraag uw apothek naar de mogelijkheden.

Rol Thuiszorg

U kunt natuurlijk zelf uw medicijngebruik regelen. Wilt u hulp? Wij kunnen als uw thuiszorgorganisatie u op drie manieren ondersteunen.

1. Wij kunnen u de medicatie aanreiken. U controleert het uitreiken zelf en de zorgverlener tekent het uitreiken af op de toedieningslijst van de apothek.
2. Wij kunnen u de medicatie toedienen. Een verzorgende of verpleegkundige kan u daarbij helpen.
3. Wij kunnen het beheer van uw medicatie volledig van u overnemen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u ernstig verward bent of makkelijk het overzicht kwijtraakt. Aan deze ondersteuning zijn strikte voorwaarden verbonden.

Wilt u meer weten? Neemt u gerust contact met ons op.

1.15 Vrijheidsbeperking

MCU hanteert geen vrijheid beperkende maatregelen. Zie Bijlage 1 Uitsluitingscriteria en Bijlage 3 Vrijheidsbeperking.

1.16 Privacyreglement

MCU houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) die door de Nederlandse wetgever opgesteld is ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent, dat zij alleen informatie over de hulpverlening aan derden mogen verstrekken die bij de zorgverlening betrokken zijn. Dat geldt ook voor uw overige persoonlijke gegevens zoals die in het zorgdossier en in onze administratie zijn opgenomen. De behandeling van persoonsgegevens van cliënten is vastgelegd in het privacyreglement. Indien u inzage wilt in het privacyreglement dan kunt u dit opvragen of raadplegen via de site van MCU. Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons in goede handen.

1.17 Interne klachtenregeling

a. *Klachten kunnen opgelost worden (verpleging en verzorging)*

Niet tevreden?

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Thuiszorg Multicare Utrecht en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Thuiszorg Multicare Utrecht dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de zorgcoördinator. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris.

Thuiszorg Multicare Utrecht heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken per mail of telefonisch. U kunt de situatie met de klachtenfunctionaris bespreken. U kunt met de klachtenfunctionaris de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

Klachtenfunctionaris onafhankelijk

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenreglement

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. Zie Bijlage 2 Klachtenreglement.

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.

Dit kan via:

1. Zorgbelang

Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk. De gegevens van Zorgbelang kunt vinden bij de contactgegevens.

2. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij Thuiszorg Multicare Utrecht; de klacht - eventueel anoniem – registreren; helpen bij het formuleren van de klacht.

Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschillencommissie kan tot €25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal €500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

Contactgegevens verpleging en verzorging

Klachtenfunctionaris

Coördinator bij Quasir is mevrouw L. de Boon;

Algemene telefoonnummer: 0561 618711

Telefoon 06-48 44 55 38

E-mail bemiddeling@quasir.nl

Website www.quasir.nl

Zorgbelang Utrecht

Postadres Zorgbelang Utrecht
Postbus 5310
6802 EH Arnhem

Telefoon 026 384 28 22
E-mail info@zorgbelang gelderland.nl
Website www.zorgbelang gelderland.nl

Stichting Zorggeschil

Adres De Meenthe 6
8471 ZP Wolvega
Telefoon 0561 618711 (Quasir)
E-mail info@zorggeschil.nl
Websites www.zorggeschil.nl

b. Klachten kunnen opgelost worden (hulp bij het huishouden)

Niet tevreden?

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij Thuiszorg Multicare Utrecht en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Thuiszorg Multicare Utrecht dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met de zorgcoördinator. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris van Thuiszorg Multicare Utrecht .

Thuiszorg Multicare Utrecht heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar. Deze persoon is in dienst bij Thuiszorg Multicare Utrecht, maar is niet direct betrokken bij de zorgverlening. Deze zal bemiddelen in de klacht en proberen tot een passende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het telefoonnummer (030) 2662662. U kunt uw klacht ook sturen naar ons e-mailadres, info@multicareutrecht.nl

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van MCU. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Contactgegevens *(hulp bij het huishouden)*

Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris bij MCU: Hassan el Boujjoufi

Postadres Thuiszorg Multicare Utrecht
Pretoriadreef 48
3564 BX Utrecht

Algemene telefoonnummer: 030-2662662

E-mail afd.dienten@multicareutrecht.nl

Website www.multicareutrecht.nl

1.18 Cliëntenraad

Een cliëntenraad richt zich op de individuele belangen van de cliënt. Wanneer u interesse heeft in de cliëntenraad of meer informatie wenst, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon. Momenteel is er geen cliëntenraad. Wij zijn dan ook op zoek naar cliënten en of mantelzorgers voor het aansluiten bij de cliëntenraad. Indien u daar interesse in heeft, aarzel dan niet om u aan te melden. Wij verwelkomen u graag.

1.19 Sleutelbeheer

U kunt ervoor kiezen om een veilig sleutelsysteem aan te schaffen dat voldoet aan het politiekeurmerk Veilig Wonen. Hierdoor kunnen onze zorgverleners altijd bij u naar binnen zonder dat u daar zelf de deur voor hoeft te openen. Indien u momenteel al gebruik maakt van een sleutelkuis, neemt u dan contact op met uw verzekeraar om er zeker van te zijn dat inbraak wordt vergoed wanneer er sprake is van inbraak middels de nu aanwezige sleutelkuis. Een overzichtslijst met goedgekeurde sleutelkuisjes vindt u onder andere op www.politiekeurmerk.nl

Tips

- Gebruik enkel SKG-goedgekeurde sleutelkuisjes.
- Bevestig de sleutelkuis volgens voorgeschreven wijze.
- Bevestig de sleutelkuis niet direct op ooghoogte en in het zicht.

Het is ook mogelijk dat u uw huissleutel aan onze zorgverlener overhandigt. Hiervoor hanteren wij een sleutelovereenkomst waarin vastgelegd wordt hoe wij hiermee omgaan. De overeenkomst ondertekent u samen met de zorgverlener die de sleutel in ontvangst neemt. Voor (gevolgen van) verlies, beschadiging, misbruik, of voor welke schade dan ook als gevolg van de overhandiging van de sleutel of de code van een sleutelkast door u aan de zorgverlener, kan MCU niet aansprakelijk gesteld worden. Uw contactpersoon kan u meer vertellen.

1.20 Vervoersmiddel

De medewerkers van MCU mogen geen gebruik maken van uw auto of een ander vervoersmiddel van u. Indien de medewerker een boodschap voor u doet, waarbij vervoer noodzakelijk is, dan gebeurt dit met het vervoermiddel van de medewerker. De kosten worden bij u in rekening gebracht, zie pagina 17 en verder voor Tarieven. Onze medewerkers mogen in geen geval derden, waaronder uzelf, vervoeren. Overtreding van deze regel door u of door derden gebeurt op uw eigen risico.

1.21 Vrijwilligers

MCU werkt met verschillende organisaties om vrijwilligers bij u thuis in te zetten. Welke voordelen heeft dit voor u?

- Vrijwilligers hebben de tijd voor cliënten.
- De vrijwilliger is niet gericht op uw ziekte of handicap, waardoor u de ziekte of problemen kunt vergeten.
- Indien u niet meer mobiel bent of ziek, dan brengen vrijwilligers de buitenwereld naar binnen.
- Continuïteit bij de inzet van vrijwilligers wordt zeer op prijs gesteld en is een basis voor een vertrouwensband.
- Tussen u en de vrijwilligers kunnen langdurige vriendschappen ontstaan.

1.22 Buurteam/sociaal wijkteam

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op haar eigen manier. Sommige gemeentes kiezen voor het Wmo-loket. Andere kiezen voor sociale wijkteams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet, verschilt per gemeente. U kunt contact opnemen met uw gemeente om te vragen hoe uw gemeente dit heeft georganiseerd en wat zij voor u kunnen betekenen.

1.23 Integrale zorg

MCU werkt zorg- en wijkgericht. De zorg wordt niet alleen individueel besproken, maar ook met ketenzorgorganisaties en indien van toepassing in een multidisciplinair team. Dit maakt de zorg integraal.

1.24 Algemene voorwaarden

MCU hanteert **Algemene voorwaarden**. Deze voorwaarden werken zowel de rechten en plichten van u als cliënt uit als de rechten en plichten van MCU. In dit informatiepakket staat concreet vermeld wat u van MCU mag verwachten en wat MCU van u mag verwachten.

2. KWALITEITSGEGEVENS

Afspreken wat we doen, doen wat we afspreken en dat goed doen. Daar staan we voor. Dat is voor ons kwaliteit en daar werken we voortdurend aan. Waar kan het nog beter? Hoe kan het nog beter? Onze kwaliteit is vastgelegd in kwaliteitshandboek. We werken voortdurend aan verbetering, zowel binnen als buiten de organisatie. Kwaliteit is namelijk de zorg van al onze medewerkers.

2.1 Hoe ervaart u de geleverde zorg?

Dat willen wij graag weten. Uw stem is belangrijk. Als wij inzicht hebben in wat goed gaat maar ook wat beter kan, kunnen wij de zorg nog beter afstemmen op uw wensen.

Laat daarom uw stem horen en deel uw ervaring op [Zorgkaartnederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). Elke waardering die door u wordt geplaatst, wordt door het team gelezen, u ontvangt altijd een reactie op uw waardering. Het kan ook zijn dat wij graag met u in contact komen om de waardering te bespreken, uiteraard alleen als u hiermee instemt.



Deel uw ervaring.

Door uw ervaring te delen op ZorgkaartNederland.nl, laat u zien wat goed gaat in de zorg en wat beter kan. Uw ervaring helpt anderen om hun zorgaanbieder te kiezen. En het helpt zorgaanbieders om de zorg steeds beter af te stemmen op uw wensen.

Deel ook uw ervaring met de zorg en help zo anderen met kiezen.
Ga naar ZorgkaartNederland.nl

De grootste ervaringsite in de zorg.



Deel uw ervaring met de zorg en help zo anderen met kiezen.

Het verpleeghuis is misschien wat oud, maar straalt bij binnenkomst wel warmte en een welkom gevoel uit. De medewerkers zijn vriendelijk en er zijn leuke activiteiten. Voor ieder wat wils.



Ga naar ZorgkaartNederland.nl

Hoe tevreden bent u met uw verpleeghuis of thuiszorg? Wat vindt u van het eten en is de kamer naar uw zin? Wordt er goed naar u geluisterd en houdt men rekening met wat belangrijk voor u is?

Deel uw ervaring op ZorgkaartNederland.nl

- ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite in de zorg
- ZorgkaartNederland is onafhankelijk, veilig en betrouwbaar
- ZorgkaartNederland is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland
- Uw ervaring is anoniem

De grootste ervaringsite in de zorg.



2.2 Jaarrapport

Jaarlijks beoordeelt de directie van MCU of het kwaliteitssysteem aan de eisen voldoet, of er kansen voor verbetering gesignaleerd worden en of het noodzakelijk is het kwaliteitssysteem te verbeteren of te wijzigen. De uitkomsten van het jaarrapport maken wij openbaar op onze website; ook ontvangt u als cliënt jaarlijks een nieuwsbrief over onze kwaliteit.

3. Tarieven

3.1 Tarievenlijst

Voor de particuliere zorg en het persoonsgebonden budget worden de onderstaande tarieven gehanteerd.

Vorbereiden start zorg en evalueren zorgleefplan	
Functie	Uurtarief
Indiceren	€72,89
Evalueren zorgleefplan	€58,30
Reiskosten (zie pagina 14. Vervoersmiddel)	€0,21 per kilometer exclusief BTW
Wijkverpleging en langdurige zorg	
Verpleging	€58,30
Persoonlijke verzorging	€39,13
Overige dienstverlening	In overleg

- De tarieven zijn exclusief btw. Dit geldt alleen voor particuliere zorg (geen persoonsgebonden budget).
- Toeslagen à 43% gelden voor: ma t/m vrij van 20.00 uur tot en met 07.00 uur en in het weekend (vrijdag vanaf 20.00 uur t/m maandag 07.00 uur).
- Toeslagen op nationale feestdagen zijn 60%

Zorg buiten de gemeente Utrecht

Voor zorg die buiten de gemeente Utrecht geleverd wordt, brengen wij reiskosten in rekening. Deze bedragen €0,21 per kilometer exclusief btw.

Korting

MCU biedt de eerste twee maanden een korting van 5% bij het inkopen van particuliere zorg.

Jaarlijkse indexering

Eenmaal per jaar wordt het percentage vastgesteld waarmee automatisch alle vastgestelde zorgtarieven op 1 januari van het jaar daarop worden gewijzigd.

3.2 Betalingen

U ontvangt elke 28 dagen van MCU de factuur met de specificatie over de geleverde zorg. De betalingstermijn van de factuur is 14 dagen.

Bijlage 1 Uitsluitingscriteria

Thuiszorg Multicare Utrecht heeft als doel kwalitatieve zorg te verlenen aan iedereen die zorg nodig heeft. De kernwaarden hierbij zijn veilig, vertrouwd en verantwoord. Echter is het in sommige gevallen of situaties beter om de cliënt niet in zorg te nemen, bijvoorbeeld wanneer de zorgvraag te zwaar of te complex is.

Thuiszorg Multicare Utrecht vindt dat ieder mens waardevol is, maar kan helaas niet iedereen hulp aanbieden, in een dergelijk geval zal Multicare Utrecht er alles aan doen om via zijn netwerk de cliënt door te verwijzen naar een geschikte zorgverlener. Cliënten die Thuiszorg Multicare Utrecht niet de zorg kan bieden die zij behoeven en niet geplaatst kunnen worden, en daarmee uitgesloten worden zijn hieronder omschreven.

Indien een cliënt die al in zorg is de 'bovengrens' nadert zal overwogen worden of overplaatsing noodzakelijk is naar een geschikte zorgverlener.

- Wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager dusdanig is dat MCU onvoldoende kwaliteit en/of kwantiteit van zorg kan garanderen;
 - Wanneer de situatie rond de zorgvraag en/of de zorgvrager maakt dat de veiligheid van de zorgverleners en/of de zorgvrager niet kan worden gegarandeerd;
 - Cliënten die crisisopvang nodig hebben;
 - Cliënten die een gevaar voor hunzelf of medewerkers van MCU vormen. Dit kan onder andere door een (ernstige) drugsverslaving, zeer complexe psychiatrische problematiek of vergevorderde dementie waarbij eigenlijk behoefte is aan een intramurale woonomgeving;
 - Cliënten met een behoefte aan (zeer) intensieve persoonlijke begeleiding welke verder reikt dan de aanwezige reguliere begeleiding;
 - Cliënten die hun huis niet meer als een veilige omgeving ervaren;
 - Cliënten en/of naasten die seksueel intimiderend gedrag vertonen;
 - Cliënten die de hulp van MCU niet accepteren;
 - Cliënten die geen voorwaarden scheppen om zorg veilig en ergonomisch uit te kunnen voeren;
 - Cliënten die medewerkers discrimineren;
 - Minderjarige cliënten;
 - Cliënten die medisch technologische thuiszorg nodig hebben (bijv. chemokuur thuis of morfiepomp);
- Ook zijn de volgende handelingen uitgesloten en worden niet uitgevoerd door MCU (voorbehouden en/of risicovolle handelingen):

- Verwijderen wondrain of redonsedrain; verwisselen opvangfles
- Verwijderen hechtingen of agrafen
- Verwijderen exudrain
- Infuusbehandeling
- Inbrengen perifere canule voor infuus (toedieningssysteem)
- Verwisselen infuuszak, verwijderen perifeer canule
- Verwisselen infuuszak, verwijderen perifeer canule
- Toedienen medicatie via perifeer infuus
- Verwisselen afsluitdopje van (en heparine doorspuiten in en verzorgen van) centraal veneuze katheter (CVK)
- Toedienen medicatie via CVK infuus

- Epiduraal en intrathecaal (poort): aanprikken spinaal
- Poortsysteem, verwisselen naald
- Verwijderen epiduraalkatheter, verwijderen naald spinaal
- Poortsysteem
- Inbrengen hypodermoclyse
- Verwijderen hypodermoclyse
- Infuustoedieningssysteem Sondevoeding
- Inbrengen/verwijderen neus-maag sonde, verwisselen
- PEG-sonde of jejunostomiesonde
- Toedienen sondevoeding mbv spuit of voedingspomp
- Inbrengen van blaaskatheter (eenmalig of verblijfs-)
- Verwisselen van suprapubische katheter
- Nefrostomiekatheter spoelen
- Urinestoma (UP) – katheteriseren van urinereservoir, spoelen
- CAPD spoeling
- Colostoma
- Spoelen colostoma (AP)
- Toedienen medicijnen
- Maaginhoud hevelen
- Spoelen galdrain
- Zuurstof toedienen
- Uitzuigen van tracheacanule/van trachea via tracheacanule
- Intraveneus
- Puncties
- Ascitespunctie
- Spoelen ascitesdrain

Medewerkers van MCU passen geen vrijheid beperkende maatregelen toe.

Bijlage 2 Klachtenreglement

Inhoudsopgave

1. Definities	blz.21
2. Procedure voor behandeling	blz.22
3. Geschilleninstantie	blz.23
4. Algemene bepalingen	blz.23

Definities

Artikel 1.1. De organisatie

Thuiszorg Multicare Utrecht , lid van BTN.

Artikel 1.2. Cliënt

Een natuurlijke persoon die (na)zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt of aan wie zorg wordt verleend

Artikel 1.3. Klacht

Uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 1.4. Klager

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn.

Artikel 1.5. Nabestaande

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Artikel 1.6. Geschillencommissie

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Thuiszorg Multicare Utrecht is aangesloten bij de stichting Zorggeschil:

Adres De Meenthe 6
 8471 ZP Wolvega
Telefoon: 0561 618711 (Quasir)
E-mail info@zorggeschil.nl
Websites: www.zorggeschil.nl

Procedure voor behandeling

Artikel 2. Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.

Artikel 3. Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk, via de [website](#) of via e-mail worden geuit. Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie zie het reglement van de commissie op www.zorggeschil.nl. Indien er van de klacht wordt door Thuiszorg Multicare Utrecht regelmatig geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

Artikel 4. De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 5. Conclusie eerste klachtopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de functionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen.

Artikel 6. Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.

3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.

Artikel 7. Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Thuiszorg Multicare Utrecht waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Thuiszorg Multicare Utrecht over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Thuiszorg Multicare Utrecht noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8. Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.

Geschilleninstantie

Artikel 9.

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. de klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Thuiszorg Multicare Utrecht kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

Artikel 11. Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Thuiszorg Multicare Utrecht hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van Zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (VMz) worden

ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

Artikel 12. Registratie klachten

De klachtovangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtovangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtovangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Artikel 13. Kosten

1. De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 11. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt
2. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen.

Artikel 14. Klachten over (betrokken) anderen

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens naam organisatie of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke, klachtenfunctionaris, van Thuiszorg Multicare Utrecht of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

Bijlage 3 Vrijheidsbeperkende maatregelen

Op dit moment geldt nog de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, de Wet BOPZ. Cliënten met een psychiatrische stoornis, een (verstandelijke) handicap of dementerenden kunnen zichzelf of hun omgeving in gevaar brengen. Soms is het dan nodig maatregelen te treffen en de cliënt in zijn vrijheid te beperken om zichzelf of zijn omgeving te beschermen. Artikel 38 en artikel 39 van de Wet BOPZ regelen de situaties waarin en de omstandigheden waaronder vrijheidsbeperking is toegestaan. Met als doel het gevaar, dat voortkomt uit de stoornis van de cliënt, weg te nemen.

Omdat de wet niet aansluit bij de praktijk heeft het kabinet besloten de wet BOPZ te vervangen door een meer toekomstbestendige wet.

Het uitgangspunt van de Wet Zorg en Dwang is 'Nee, tenzij'. Dat wil zeggen dat vrijheidsbeperking, of 'onvrijwillige zorg' zoals het in deze wet heet, in principe niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van ernstig nadeel. Valgevaar wordt niet gezien als ernstig nadeel en is dus geen reden meer om vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. Er moeten andere preventieve maatregelen worden getroffen om vallen te voorkomen. De wet benadrukt dat onvrijwillige zorg een allerlaatste optie is. De Wet Zorg en Dwang gaat uit van een getrappt zorgmodel. Als het niet lukt om een vrijwillig alternatief te vinden voor de onvrijwillige zorg, wordt er steeds meer (externe) deskundigheid ingeschakeld om mee te denken.

Zolang de nieuwe wet nog niet is goedgekeurd door de eerste kamer hanteert MCU geen vrijheidsbeperkende maatregelen, zie uitsluitingscriteria bijlage 1.