



Rechten en plichten Vitalitas

RECHTEN EN Plichten VAN CLIËNT EN ZORGVERLENER.

Bij Vitalitas is het onze missie om kwalitatief hoogwaardige zorg te bieden aan onze cliënten. In dit kader gaan wij een zorgovereenkomst aan tussen de zorgverleners en de cliënt, waarbij verschillende (wettelijk bepaalde) regels en verantwoordelijkheden van toepassing zijn. Het is van groot belang dat zowel cliënten als zorgverleners zich bewust zijn van hun rechten en plichten, zodat een duidelijke en transparante samenwerking kan plaatsvinden.

De Plichten van de Cliënt

Een essentiële plicht van de cliënt is om de zorgverlener goed, eerlijk en volledig te informeren over de problematiek waarmee hij of zij te maken heeft. Het verstrekken van juiste en volledige informatie is cruciaal, omdat het de zorgverlener in staat stelt sneller en nauwkeuriger een diagnose te stellen. Hierdoor kan de zorgverlening optimaal worden afgestemd op de behoeften van de cliënt. Het klinkt wellicht vanzelfsprekend en redelijk, maar in de praktijk komt het vaak voor dat cliënten bepaalde informatie verzwijgen of deze verkeerd voorstellen. Dit kan voortkomen uit schaamte, gemakzucht, onverschilligheid of de overtuiging dat bepaalde details niet belangrijk zijn. Het is van groot belang dat de cliënt zo veel mogelijk meewerkt en adviezen van de zorgverlener opvolgt.

Een andere belangrijke verplichting van de cliënt is om de zorgverlener te vergoeden voor de verleende diensten. Betalingen zijn essentieel voor het functioneren van de zorgverlening en voor het waarborgen van de beschikbaarheid van zorg voor iedereen.

Het Recht van de Cliënt op Informatie

Als cliënt heeft u het recht om informatie te ontvangen in begrijpelijke taal over uw ziekte, de voorgestelde behandeling, de mogelijke gevolgen en risico's van die behandeling, en over alternatieve behandelingen die beschikbaar zijn. De zorgverlener is verplicht u deze informatie te verstrekken, zodat u goed geïnformeerd beslissingen kunt nemen over uw zorg. In situaties waarin het noodzakelijk of gewenst is, kan de zorgverlener ervoor kiezen om deze informatie ook schriftelijk aan u te verstrekken, zodat u deze op uw gemak kunt doornemen.

Indien de zorgverlener van mening is dat bepaalde informatie jou als cliënt ernstig kan schaden, betekent dit niet automatisch dat deze informatie niet verstrekt hoeft te worden. Alleen als het naar het oordeel van de zorgverlener evident is dat het geven van bepaalde informatie aanzienlijke schade voor de cliënt kan opleveren, dan kan hij of zij besluiten om die informatie niet te verstrekken. In dergelijke gevallen is de zorgverlener wel verplicht om dit te overleggen met een andere zorgverlener om te waarborgen dat de cliënt de juiste zorg ontvangt. Het is van groot belang dat cliënten optimaal kunnen meedenken en meebeslissen over hun behandeling, wat nadrukkelijk afhankelijk is van de beschikbaarheid van correcte informatie.



Het Recht van de Cliënt om Geen Informatie te Willen

Bij Vitalitas wordt er voor elke cliënt een medisch dossier bijgehouden dat alle relevante gegevens met betrekking tot uw behandeling bevat. Omdat dit dossier gaat over uw lichaam en gezondheid heeft u het recht om het dossier in te zien, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan, zoals informatie over andere cliënten of vertrouwelijke gegevens van zorgverleners. Het is belangrijk dat, behalve de hulpverlener zelf, niemand anders het dossier kan inzien, tenzij u daar expliciet toestemming voor geeft. U heeft recht op inzage in uw dossier en dit dient zo spoedig mogelijk mogelijk gemaakt te worden. U heeft ook het recht om kopieën van uw dossier te verkrijgen. De zorgverlener mag voor het maken van deze kopieën een redelijke vergoeding vragen.

Mocht u van mening zijn dat er iets in uw dossier niet klopt of dat uw visie anders is dan wat er is opgeschreven, dan heeft u het recht om de zorgverlener te vragen om het dossier aan te passen of om uw persoonlijke visie aan het dossier toe te voegen. Het medisch dossier moet minimaal tien jaar worden bewaard, maar op verzoek van een cliënt moet het dossier binnen drie maanden worden vernietigd door de zorgverlener, tenzij dit in strijd is met de wet of ernstig nadeel zou kunnen opleveren voor iemand anders dan de cliënt, zoals in het geval van aandoeningen die mogelijk erfelijk zijn. In dergelijke gevallen kan de zorgverlener besluiten om het verzoek tot vernietiging van het dossier naast zich neer te leggen, om zo de belangen van anderen te beschermen. Bijzondere aandacht moet ook worden gegeven aan de mogelijkheid van wetenschappelijk onderzoek, wat de vernietiging van sommige medische dossiers kan belemmeren.

Het Recht van de Cliënt op Invulling en Afstemming van de Zorgverlening

Elke cliënt heeft het recht om zijn of haar wensen met betrekking tot de invulling en afstemming van de zorgverlening kenbaar te maken, zowel bij de start van de zorg als gedurende de zorgperiode. Vitalitas is ervoor verantwoordelijk om bij het plannen van de zorg rekening te houden met de wensen en behoeften van de cliënt. Deze wensen worden vastgelegd in het zorgplan, dat een integraal onderdeel is van het zorgdossier. Tijdens het opstellen van het zorgplan vindt er overleg plaats met de cliënt en eventueel de mantelzorger. Heeft u specifieke wensen, dan kunt u deze altijd aangeven tijdens het intakegesprek of tijdens tussentijdse evaluaties. U kunt ook direct met uw vaste contactpersoon, de zorgcoördinator, deze wensen bespreken. Het is ons doel om een zorgverlening te bieden die aansluit bij uw verwachtingen en behoeften.

Het Recht van de Cliënt op Bescherming van de Privacy

De zorgverlener heeft de plicht om de privacy van de cliënt te beschermen. Dit houdt in dat alle informatie vertrouwelijk en discreet moet worden behandeld. Medische behandelingen mogen uitsluitend uitgevoerd worden in situaties waarin er geen andere personen aanwezig zijn, tenzij de cliënt expliciet toestemt in de aanwezigheid van derden. Het medisch dossier is enkel toegankelijk voor de zorgverlener en degene die betrokken zijn bij de behandeling van de cliënt. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt mag er geen informatie aan derden worden verstrekt, inclusief directe familieleden. Er zijn echter enkele uitzonderingen: als de wet de zorgverlener verplicht om informatie te delen of wanneer het gaat om gegevens voor wetenschappelijk onderzoek, maar dan alleen onder strikte voorwaarden waarbij de privacy van de cliënt gewaarborgd blijft. Het overlijden van een cliënt betekent niet dat de privacy niet meer moet worden beschermd. Ook na het



overlijden van de cliënt zijn derden niet gerechtigd tot inzage van het dossier, tenzij de zorgverlener met zekerheid kan vaststellen dat de cliënt geen bezwaar had gehad tegen deze inzage.

De Plicht van de Zorgverlener om Informatie te Verstrekken

Het is niet alleen het recht van de cliënt om over informatie te beschikken, de zorgverlener heeft ook de plicht om de cliënt van passende informatie te voorzien. De zorgverlener dient de cliënt in begrijpelijke taal te informeren over het uitgevoerde onderzoek, de voorgestelde behandeling, alternatieven, en de gezondheidstoestand. Hierbij wordt het principe van redelijkheid gehanteerd, wat betekent dat wanneer er sprake is van zeer geringe kans op bijwerkingen van een behandeling, bijvoorbeeld één op een miljoen, dit niet noodzakelijkerwijs besproken hoeft te worden. Dit houdt in dat de zorgverlener een afweging maakt welke informatie relevant is voor de cliënt, zodat deze niet wordt overspoeld met onnodige details, maar wel volledig en terecht geïnformeerd blijft over zijn of haar situatie en de behandeling.

De Plicht van de Zorgverlener om de Privacy van de Cliënt te Bewaren

De zorgverlener is verplicht ervoor te zorgen dat geen gevoelige gegevens over de cliënt zonder toestemming aan derden beschikbaar komen, tenzij de cliënt hier expliciet toestemming voor heeft gegeven. Dit houdt in dat enkel diegenen die direct bij de behandeling of het onderzoek van de cliënt betrokken zijn, toegang mogen hebben tot diens gegevens. Wanneer er gegevens moeten worden gedeeld voor wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden, dient dit alleen plaats te vinden wanneer het vragen om toestemming niet mogelijk is, de cliënt daar niet onevenredig door wordt benadeeld, en de gegevens niet tot de individuele cliënt te herleiden zijn.

Als de cliënt echter heeft aangegeven tegen het verstrekken van gegevens voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek te zijn, dan mag de zorgverlener deze gegevens niet delen. Het is van belang om te benadrukken dat wetenschappelijk onderzoek het algemeen belang moet dienen en niet zonder de gegevens van de cliënt uitgevoerd kan worden. Wanneer er gegevens voor deze doeleinden worden verstrekt, moet de zorgverlener dit registreren in het dossier van de cliënt, om volledige transparantie te waarborgen.

Het Recht van de Zorgverlener om Onderzoeken van een Cliënt te Weigeren

Zorgverleners hebben te maken met professionele standaarden die hun handelen en beslissingen beïnvloeden. Dit betekent dat de zorgverlener het recht heeft om niet in te gaan op onredelijke verzoeken van cliënten. De zorgverlener baseert zijn of haar besluiten op professionele expertise en kan bijvoorbeeld besluiten om een verzoek van een cliënt om een röntgenfoto te maken te weigeren indien dit niet medisch gerechtvaardigd is of in strijd met richtlijnen van de professionaliteit. De zorgverlener moet zich kunnen baseren op zijn of haar kennis en ervaring en kan niet verplicht worden om handelingen uit te voeren die zij onprofessioneel of onveilig achten.

Toestemming van de Cliënt is Vereist

Voor elk medisch onderzoek en elke behandeling is de expliciete toestemming van de cliënt vereist. Dit houdt in dat de cliënt de uiteindelijke beslissing neemt over of er al dan niet sprake zal zijn van behandeling of onderzoek; dit is een fundamenteel recht dat de autonomie van de cliënt waarborgt.



De cliënt heeft bovendien het recht om een behandeling of onderzoek te weigeren en kan eerder gegeven toestemming te allen tijde opnieuw intrekken.

Bij ingrijpende onderzoeken of behandelingen wordt uitdrukkelijk om toestemming gevraagd. In minder ingrijpende gevallen wordt aangenomen dat de cliënt stilzwijgend toestemming geeft, tenzij deze daartegen bezwaar aantekent. Wanneer de cliënt daarom vraagt, zal in het medisch dossier worden genoteerd welke specifieke behandelingen of onderzoeken zijn goedgekeurd.

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING VAN VITALITAS

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam en zijn bedoeld om u te informeren over belangrijke zaken met betrekking tot de zorgverlening. Ze bieden u inzicht in wat u van Vitalitas kunt verwachten, en wat wij van u als cliënt verwachten. De algemene voorwaarden beginnen met voorwaarden die van toepassing zijn op alle soorten zorgverlening, gevolgd door specifieke voorwaarden die betrekking hebben op huishoudelijke zorgverlening, welke zich aan het einde van de tekst bevinden.

Indien u na het lezen van deze voorwaarden nog vragen heeft, aarzel dan niet om contact op te nemen met ons. Meer informatie is te vinden op onze website.

VOORWAARDEN VOOR ALLE ZORGVERLENING

Algemeen

De medewerkers van Vitalitas hebben niet alleen een professionele maar ook een morele verplichting om hun werkzaamheden uit te voeren met de nodige zorgvuldigheid en respect voor algemeen aanvaarde maatschappelijke waarden en normen. Deze waarden zijn van groot belang in de omgang met cliënten en vormen de basis voor onze zorgverlening. Kernwoorden die deze houding kenmerken, zijn een 'volledige zorg op maat' en klantgerichtheid.

Zorgdossier

Onze zorgverlening wordt opgebouwd op basis van een indicatie van de Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ), van de gemeente, of van een wijkverpleegkundige. De inhoud van de zorgverlening wordt vastgelegd in een zorgplan, waarin uw wensen zoveel mogelijk worden meegenomen. Dit zorgplan maakt deel uit van het zorgdossier dat bij u thuis zal komen te liggen. Naast het vastleggen van afspraken, dient dit zorgdossier als communicatiemiddel tussen de verschillende zorgverleners, u en eventuele mantelzorgers. Vitalitas verwacht dat u actief meewerkt aan het opstellen van een correct en volledig zorgdossier. Belangrijk om te onthouden is dat u het recht heeft om een behandeling of zorgverlening te weigeren.

Indicatie

Het aantal zorguren dat door het CIZ of de gemeente is geïndiceerd, is een gemiddelde. Wij zijn in staat en bevoegd om hiervan af te wijken binnen de grenzen die door het CIZ en/of de gemeente zijn gesteld. Indien er sprake is van een aanzienlijke of blijvende wijziging in uw zorgbehoefte, kan er door zowel u als Vitalitas een vervolgindicatie aangevraagd worden bij het CIZ. Wanneer deze



vervolgindicatie afwijkt van uw bestaande indicatie, zullen wij deze wijziging schriftelijk vastleggen. Zodra de indicatie vervalt, zal er geen zorg meer verleend worden.

Kosten

Vitalitas registreert de zorguren die u ontvangt aan de hand van werkurenlijsten. Op basis van deze registraties worden uw zorguren gedeclareerd. Indien u zorg ontvangt binnen een persoonsgebonden budget (pgb) dat gebaseerd is op een indicatie van het CIZ of de gemeente, betaalt u een eigen bijdrage voor de thuiszorg. Deze bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). U ontvangt deze rekening eens per vier weken. Voor meer informatie over de hoogte van deze eigen bijdrage kunt u contact opnemen met het CAK in Den Haag, dat gratis bereikbaar is op telefoonnummer 0800-1925.

Daarnaast is het ook mogelijk om zorgverlening te ontvangen zonder indicatie. In dat geval ontvangt u vanzelfsprekend zelf de rekening, die gebaseerd zal zijn op de geldende tarieven voor de geboden zorg.

Betreden van de Woning en Aanwezigheid van de Cliënt

Wanneer onze medewerkers zorg bij u thuis komen verlenen, is het noodzakelijk dat u ervoor zorgt dat zij de woning kunnen binnengaan. Indien u niet zelf de deur kunt openen om onze medewerkers binnen te laten, wordt verwacht dat u zelf naar een oplossing zoekt. In uitzonderlijke gevallen kan er in overleg met de leiding van Vitalitas besloten worden om een sleutel af te geven. Dit wordt altijd vastgelegd in een formulier.

Onze medewerkers mogen alleen hun werkzaamheden bij u thuis uitvoeren als u zelf aanwezig bent. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk onder zeer bijzondere omstandigheden en dit dient altijd van tevoren met Vitalitas besproken en goedgekeurd te worden.

Privacybescherming

Ter bescherming van uw privacy hanteert Vitalitas een privacyreglement dat volledig voldoet aan de wettelijke voorschriften. Dit reglement regelt onder andere uw recht op inzage in en geheimhouding van uw gegevens. De medewerkers zijn verplicht zorgvuldig om te gaan met uw persoonsgegevens. Wij verwachten van u dat u ook zorgvuldig omgaat met de privacy van onze medewerkers.

Schade

In bepaalde gevallen kan schade die veroorzaakt is door onze medewerkers voor vergoeding in aanmerking komen. U heeft echter een eigen risico per gebeurtenis van €50,- en bij was- of strijkschade is dit €80,- (wijzigingen voorbehouden). Het is belangrijk om schade zo spoedig mogelijk aan ons door te geven, bij voorkeur binnen 72 uur, zodat wij de omvang van de schade en eventuele aansprakelijkheid door onze verzekeringsmaatschappij kunnen laten vaststellen. Vitalitas is niet aansprakelijk voor schade die door u is toegebracht als gevolg van gedragingen van de medewerker, indien deze schade het gevolg is van opzet en/of grove nalatigheid van de medewerker.

Voorzorgsmaatregelen



Bij het begin van de zorgverlening verwachten wij van u dat u onze medewerkers informeert over al uw wensen en eisen met betrekking tot het gebruik van uw privé-eigendommen, voor zover deze van belang zijn voor de uitvoering van hun functie. Tevens verwachten wij dat uw geld en kostbaarheden op een afgesloten plaats in uw huis worden bewaard.

Het is ten strengste verboden om onze medewerkers uw pincode te onthullen, bijvoorbeeld voor het doen van boodschappen of welke andere reden dan ook. Indien u dit toch doet en er ontstaan gevolgen, dan zijn deze geheel voor uw eigen risico.

Gebruik van Auto

Met betrekking tot mogelijke schade en de gevolgen daarvan, mag onze medewerker geen werkzaamheden verrichten waarbij gebruik van eigen voertuigen of voertuigen van derden noodzakelijk is. Vitalitas sluit alle aansprakelijkheid hiervoor uit. Uitzonderingen zijn mogelijk, maar alleen met toestemming van de leiding van Vitalitas. In dergelijk geval bent u als opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die niet door de verzekering van onze medewerker wordt gedekt. U dient ook een kilometervergoeding aan onze medewerker te betalen volgens de richtlijnen van Vitalitas.

Klachten

Bij Vitalitas streven we ernaar tevreden cliënten te hebben. Wij zijn pas tevreden als u dat bent. Mocht de dienstverlening niet naar uw tevredenheid verlopen, dan horen wij graag van u. Uw klacht biedt ons de mogelijkheid om onze zorg te verbeteren. Het indienen van een klacht is kosteloos. Als u zich laat bijstaan door een jurist, zijn de kosten hiervan uiteraard voor uw eigen rekening.

Interne Klachtenprocedure

Als u niet tevreden bent met de zorg of dienst die u ontvangt, is het in eerste instantie het beste om dit te bespreken met de persoon die u de zorg verleent of met diens leidinggevende. In veel gevallen zal een dergelijk gesprek leiden tot een oplossing van het probleem. Als dit niet lukt, kunt u uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de leiding van Vitalitas. U ontvangt binnen zes weken na de ontvangst van uw klacht een reactie. U kunt uw klacht ook melden bij de klachtenfunctionaris. Binnen Vitalitas is mevrouw D. Bouwer benoemd als klachtenfunctionaris. Zij is beschikbaar voor advies als u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht en kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw probleem.

Externe Beroepsprocedure

Als u niet tevreden bent met de reactie op uw klacht, kunt u de klacht formeel indienen bij de geschillencommissie. Deze commissie doet binnen zes maanden een bindende uitspraak voor beide partijen. De geschillencommissie is onafhankelijk en bestaat uit leden van de Samenwerkende



Particuliere Organisaties Thuiszorg. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De commissie behandelt uw klacht en de reacties van degene over wie u klaagt, waarna zij een beslissing neemt. De uitspraak wordt schriftelijk aan u en Vitalitas meegedeeld. Voor meer informatie hierover of het indienen van een klacht kunt u terecht op de website www.degeschillencommissiezorg.nl.

Gedrag norms

Bij Vitalitas hanteren wij een strikt beleid tegen discriminatie op basis van leeftijd, levensbeschouwing, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers. Wij hebben een gedragscode opgesteld waarin deze en andere uitgangspunten over de omgang met cliënten worden beschreven. Medewerkers dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun interacties met cliënten. U kunt een kopie van deze gedragscode opvragen. Wanneer medewerkers zich niet aan deze gedragsnormen houden, bijvoorbeeld in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen, heeft u het recht om een klacht in te dienen, overeenkomstig de procedures die eerder zijn genoemd.

Wanneer een cliënt zich eveneens niet houdt aan deze algemene gedragsnormen, behouden wij ons het recht voor om de zorgverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen en de overeenkomst met de cliënt op te zeggen.

Beloning en Cadeaus

Onze medewerkers ontvangen een rechtvaardig salaris voor de werkzaamheden die zij verrichten. Wij verwachten van u dat u onze medewerkers geen beloning of cadeaus geeft, in welke vorm dan ook. Dit om belangenverstremgeling te voorkomen en de professionaliteit van de zorg te waarborgen.

Acceptatie van de Dienstverlening

Bij uw cliënten worden werkurenlijsten aangeboden ter parafering voor iedere gewerkte dienst. Door uw paraaf te zetten, geeft u aan dat de verleende zorg naar behoren is uitgevoerd. De geparafeerde diensten van de werkurenlijsten worden uitfactureerd.

Verhinderung of Afwezigheid van Langere Duur van de Cliëntzijde

Indien zorguren niet tijdig worden afgezegd, kunnen deze in rekening worden gebracht. Als u een afspraak wilt annuleren, dient u dit uiterlijk 48 uur van tevoren door te geven aan Vitalitas. In gevallen van overmacht, bijvoorbeeld een onvoorziene ziekenhuisopname, geldt deze termijn niet en hanteren wij een termijn van minimaal 2 uur, op basis van redelijkheid.

Indien u op vakantie gaat of gedurende langere tijd afwezig bent, dient u Vitalitas minimaal twee weken voorafgaand aan uw afwezigheid te informeren. Wanneer de vakantie of afwezigheid binnen twee weken na de kennisgeving aan Vitalitas plaatsvindt, zal de zorg die al is ingepland voor deze twee weken in rekening worden gebracht.

Door de Cliënt Gevraagde Beëindiging of Vermindering van de Zorg



Indien u de zorg vóór het einde van de indicatie wilt beëindigen of de overeengekomen hoeveelheid zorg wilt verminderen, dient u dit minimaal vier weken van tevoren aan Vitalitas door te geven. Als de sollicitatie voor beëindiging of vermindering binnen vier weken na de kennisgeving aan Vitalitas ingaat, zal de reeds geplande zorg voor de resterende weken in rekening worden gebracht.

Beëindiging van Rechtswege, door Overmacht of Na Beoordeling van Vitalitas

De zorgverlening zal beëindigd worden door Vitalitas als:

- U verhuist en daardoor het werkgebied van Vitalitas verlaat.
- U de betalingsverplichting voor de eigen bijdrage niet nakomt.
- U wettelijk gezien geen recht meer heeft op zorgverlening.
- Zorgverlening in redelijkheid niet van Vitalitas verlangd kan worden.
- Er sprake is van het overlijden van de cliënt.
- Onze medewerkers bij de uitvoering van hun werkzaamheden bij u twijfels hebben over de veiligheid en er een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties bestaat.
- Onze medewerkers niet naar tevredenheid kunnen functioneren, bijvoorbeeld door ontoelaatbaar gedrag van de cliënt in de vorm van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of vooroordelen.

Wijziging van Geplande Zorgverlening door Omstandigheden Buiten de Macht van Vitalitas

Vitalitas heeft een inspanningsverplichting om zorg te leveren. Indien wij de geplande zorg door ziekte van medewerkers of andere calamiteiten niet kunnen uitvoeren, zullen wij u dit zo spoedig mogelijk meedelen. De zorg zal in overleg met u op een ander tijdstip worden ingehaald of uitgevoerd door een andere zorgverlener dan aanvankelijk gepland, mogelijk ook op een ander tijdstip.

Arbeidsomstandigheden

In het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden is Vitalitas verplicht om goede werkomstandigheden voor haar medewerkers te waarborgen. Aangezien de werkzaamheden bij u thuis plaatsvinden, stelt dit ook eisen aan de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en de hygiëne in uw huis.

- Indien onze medewerkers tijdens hun werkzaamheden bij u een naar onze inschatting onaanvaardbaar risico op infecties lopen, kan de zorg met onmiddellijke ingang beëindigd worden en de overeenkomst met u opgezegd worden.
- Mocht er sprake zijn van ongewenst gedrag, zoals discriminatie of ongepaste seksuele opmerkingen van uw kant, kan Vitalitas genoodzaakt zijn maatregelen te treffen ter bescherming van haar medewerkers.



- Indien u huisdieren heeft, vragen wij u, indien onze medewerker hierom vraagt, om uw huisdier tijdens de zorgverlening in een andere ruimte te plaatsen.
- Voor alle zorgwerkzaamheden dienen de richtlijnen en voorschriften op het gebied van fysieke belasting van de ARBO (Groene Praktijkregels) nageleefd te worden.

VOORWAARDEN VOOR HUISHOUDENLIJKE ZORGVERLENING

Huishoudelijke zorg omvat een breed scala aan activiteiten die te maken hebben met het uitvoeren van licht tot zwaar huishoudelijk werk, waaronder het doen van de was, schoonmaken en boodschappen doen. Vitalitas is een professionele organisatie die streeft naar het bieden van goede en verantwoorde zorg. Daarom zetten wij ervaren en volwassen medewerkers in die werken volgens vastgestelde richtlijnen en afspraken.

Aangezien thuissituaties nooit identiek zijn, is het van groot belang dat u bij aanvang van de zorgverlening duidelijk uw wensen en eisen aan onze medewerkers kenbaar maakt. Dit betreft onder andere de werkwijze van onze medewerkers, het onderhoud van vloeren, meubilair, textiel, het gebruik van huishoudelijke apparaten zoals de wasmachine en de droogtrommel, en het gebruik van andere werkmaterialen.

Enkele Regels met Betrekking tot Huishoudelijke Verzorging

- Huishoudelijke verzorging omvat alleen werkzaamheden binnenshuis, met uitzondering van ramen zemen aan de buitenzijde en boodschappen doen, mits dit expliciet in uw indicatie is opgenomen.
- Ramen mogen aan de buitenzijde enkel worden gezeemd als er geen gevaarlijke werksituaties ontstaan (bijvoorbeeld op balkons).
- Het gebruik van ladders is verboden, zowel binnenshuis als buitenshuis.
- Onze medewerkers mogen geen zware meubels of apparaten tillen of verschuiven zonder de hulp van een andere persoon.
- Grote huishoudelijke klussen zoals ramen lappen of vloeren schrobben worden niet vaker dan één keer per maand uitgevoerd.
- Indien in uw indicatie staat dat boodschappen doen is inbegrepen, gelden de voorwaarden zoals beschreven in het onderdeel "Gebruik van auto" met betrekking tot het boodschappen doen met de auto van onze medewerkers.
- Het is verboden om onze medewerkers uw pincode te onthullen voor het doen van boodschappen of voor enige andere reden.
- Een medewerker voor huishoudelijke hulp heeft recht op een pauze van vijf minuten per gewerkt uur (dit betekent bijvoorbeeld dat voor een dienst van drie uur een kwartier pauze geldt).

Hygiënisch Werken



Onze medewerkers hanteren richtlijnen voor "Hygiënisch Werken", die zijn opgesteld ter waarborging van uw gezondheid en die van onze medewerkers. Dit houdt in dat zij precies weten hoe te handelen in situaties waarin er een risico op besmetting bestaat, en dit kan inhouden dat er contact is met urine, ontlasting, braaksel, bloed of andere potentieel besmette vloeistoffen. Wij vragen u om ons te informeren over eventuele omstandigheden die het risico voor de medewerker verhogen, zodat wij waar nodig extra beschermende maatregelen, zoals het dragen van handschoenen en het gebruiken van desinfecterende middelen, kunnen nemen.

Materialen en Schoonmaakmiddelen

Vitalitas is verplicht om te zorgen voor goede werkomstandigheden voor haar medewerkers, wat ook speelt binnen uw woning. Dit betekent dat waar mogelijk het gebruik van correcte hulpmiddelen verplicht is.

Voor de kwaliteit van de huishoudelijke zorg zijn veilige en effectieve materialen cruciaal. Al het werkmateriaal moet veilig, hanteerbaar en deugdelijk zijn. In het geval dat er geen geschikte werkmaterialen beschikbaar zijn, kan de medewerker de werkzaamheden niet uitvoeren, en kan Vitalitas in extreme situaties besluiten de zorgverlening op te schorten of te weigeren.

Wij hanteren een "Checklist Werkmaterialen" die aangeeft aan welke eisen materialen moeten voldoen met betrekking tot de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers, en welke schoonmaakmiddelen beschikbaar moeten zijn. Deze checklist wordt met u doorgenomen en besproken tijdens de intake, en maakt bovendien deel uit van uw zorgdossier. Wij verzoeken u dan ook om zorg te dragen voor voldoende en aanbevolen werkmaterialen en schoonmaakmiddelen, zodat de zorgverlening op een veilige en effectieve manier kan plaatsvinden.

Tot Slot

Vitalitas is toegewijd aan het bieden van zorg die niet alleen aan de eisen voldoet maar ook respect blijft tonen voor elke cliënt. Dit omvat het waarborgen van de vertrouwelijkheid, het bieden van de nodige informatie en betrokkenheid van de cliënt bij hun zorgproces. Wij geloven in open communicatie, transparantie en het handhaven van hoge standaarden in al onze diensten om ervoor te zorgen dat onze cliënten de best mogelijke zorg ontvangen. U bent van harte welkom om bij ons op elke vraag over deze voorwaarden aan te kloppen. Onze medewerkers staan klaar om u te ondersteunen in alles wat u nodig heeft, zodat u met vertrouwen gebruik kunt maken van onze zorgdiensten.