

Welkom bij De Zorgsteen!



In deze brochure vindt u alle benodigde informatie omtrent de dienstverlening, werkwijze en kwaliteitswaarborging van de Zorgsteen. We streven er naar voor al onze cliënten en familieleden een goede balans te vinden tussen vrijheid, veiligheid en gezondheid.

De beste zorg, gewoon bij u thuis.

Onze dienstverlening

HH BASIS: Onze medewerkers bieden u ondersteuning bij huishoudelijke taken zodat u (langer) zelfstandig kan wonen in een leefbaar en schoon huis. Denk hierbij aan de organisatie van het huishouden, uw wasverzorging of het doen van de wekelijkse boodschappen.

Openingstijden

Maandag - Vrijdag: 08.00 – 18.00 uur

Zaterdag - Zondag: 09.00 – 18.00 uur

HH PLUS: Indien u door omstandigheden niet in staat bent uw eigen maaltijden (voor) te bereiden kunt u gebruik maken van HH PLUS. Hierbij zit een maaltijdservice inbegrepen die waarbij uw zorgverlener uw voorziet van een gezond ontbijt, lunch en/of avondmaaltijd.

Openingstijden

Maandag - Vrijdag: 07.00 – 19.00 uur

Zaterdag - Zondag: 08.00 – 19.00 uur

Uitvoering & Werkwijze

Onze werkwijze is cliëntgericht en kenmerkt zich door snelheid, betrouwbaarheid en service. Wij streven ernaar binnen 24 uur na uw aanvraag contact met u op te nemen voor een intakegesprek bij u thuis. Samen met u inventariseren wij wat zelf kan en wat wij voor u kunnen betekenen.

Zodra wij samen met u hebben bepaald welke zorg of hulp u nodig heeft, leggen we dat vast in een zorgplan. Hierin staat beschreven wanneer u welke zorg ontvangt en voor hoe lang dat is afgesproken. Ook maken we direct de eerste afspraak om kennis te maken met uw zorgverlener.

Tijdens het zorgtraject nemen we regelmatig contact met u op om te kijken hoe u onze zorgverlening ervaart. U kunt uw zorgplan te allen tijde wijzigen door contact op te nemen met uw vertrouwenspersoon.

Rechten cliënten

- De Zorgsteen garandeert de continuïteit van onze zorg- en dienstverlening. Dit houdt in dat u als cliënt de benodigde ondersteuning ook in het weekend, op officiële feestdagen en in de vakantieperiodes ontvangt.
- Als cliënt van de Zorgsteen heeft u recht op een vaste zorgverlener. U kunt echter te allen tijde vragen om een vervangende zorgverlener of een klacht indienen, indien er niet wordt voldaan aan uw wensen en/of verwachtingen.
- Als cliënt heeft u de vrijheid beslissingen te maken over de uit te voeren werkzaamheden mits ermee rekening wordt gehouden dat het beoogde resultaat behaald dient te worden.

Verplichtingen cliënten:

- Indien u naast de ondersteuning vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ook andere zorg ontvangt dient u dit te melden bij uw intakegesprek. Zo kunnen wij uw zorgtraject afstemmen met u en uw andere zorgaanbieder(s).

Kwaliteitswaarborging

Om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te kunnen waarborgen houden wij in het begin van elk zorgtraject wekelijks een kort telefonisch gesprek met de cliënt, maar ook met de zorgverlener. In dit gesprek wordt de tevredenheid van onze dienstverlening getoetst en indien nodig

In de bijlagen van deze brochure vindt u onze gedragscode en het klachtenreglement. Alle medewerkers en vrijwilligers die werkzaamheden verrichten uit naam van de Zorgsteen, dienen zich te gedragen volgens deze gedragscode, die is vastgesteld door Zorgsteen B.V. te Hilversum.

We vragen al onze cliënten, medewerkers, familieleden en andere belanghebbenden hierbij expliciet om overtredingen van de gedragscode of de wet- en regelgeving of ander ongewenst gedrag direct aan ons te melden volgens de procedure zoals beschreven in ons klachtenreglement.

Klachtenreglement

We doen bij de Zorgsteen onze uiterste best om onze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Echter kan het natuurlijk zo zijn dat onze zorgverlening niet (altijd) foutloos of naar wens verloopt. Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn met de zorgverlening van de Zorgsteen, dan kunt u een beroep doen op ons klachtenreglement. In dit reglement geven wij aan wat wij onder een klacht verstaan en wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

De Zorgsteen zal elk bericht waarin u aangeeft niet tevreden te zijn over een van onze medewerkers, onze zorg- en/of dienstverlening, behandelen als een klacht. Hieronder vallen onder zowel mondelinge, schriftelijke als per e-mail verstuurd berichten.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Iedereen die te maken heeft (gehad) met de zorg- en/of dienstverlening van de Zorgsteen kan een klacht indienen. Dit betreft dus niet alleen onze cliënten en eigen medewerkers maar ook bijvoorbeeld familieleden, kennissen of nabestaanden kunnen beroep doen op de klachtenprocedure.

U kunt uw klacht per e-mail versturen naar klacht@zorgsteen.nl of per post naar De Zorgsteen t.a.v. de klachtencommissie te Liebergerweg 586, 1223 PX Hilversum.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Bij het ontvangen van een klacht behandelen wij deze als volgt:

1 Bemiddelend gesprek

Wanneer er een klacht wordt ingediend zal er in eerste instantie een poging gedaan worden om, middels een gesprek tussen de beide partijen, samen tot een oplossing te komen. Uit ervaring blijkt dat het aanpakken van het probleem bij de betrokkenen veel leed kan voorkomen. Wij verzoeken u dan ook vriendelijk allereerst te proberen de klacht onderling op te lossen.

2 Afhandeling door de klachtencommissie

Indien een bemiddelend gesprek met de betrokken partijen onverhoopt niet heeft geleid tot een oplossing, of wanneer een gesprek door omstandigheden niet (meer) mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend bij onze klachtencommissie. De taak van de klachtencommissie is om in overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 2 werkdagen in behandeling te nemen, of u schriftelijk op de hoogte te brengen wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal twee weken verlengd worden.

Indien uw klacht niet naar wens is afgehandeld heeft u het recht hiermee naar de nationale ombudsman te stappen. De ombudsman voor regio Noord-Holland is doordeweeks gratis te bereiken op 0800 - 33 55 555 van 9:00 tot 17:00 uur of op <https://www.nationaleombudsman.nl/>.