



## Zorgverleningsafspraken

Duidelijke afspraken geven een gevoel van veiligheid en zekerheid voor de zorgbehoevende persoon en voor de ambulante begeleider. Goede afspraken zijn ook nodig om verwarring en misverstanden te voorkomen. Bij Derwish Zorg starten we met de zorgaanvraag en kijken we samen met de zorgaanvrager wat wij kunnen betekenen. Als wij de zorgaanvrager kunnen helpen dan gaan we samen met de zorgaanvrager een aantal formulieren (online) invullen. Hieronder

### 1 Intakeformulier en zorgplan

Het intakeformulier en het zorgplan is nodig om de zorgvraag van de zorgbehoevende persoon (de cliënt) goed in beeld te brengen. Naast de algemene persoonsgegevens worden vragen gesteld over o.a. de gezinssamenstelling, de zorgvraag, medisch verleden, dagbesteding, zelfredzaamheid en persoonlijke vaardigheden.

### 2 Sociale kaart

Daarnaast wordt de sociale kaart van cliënt in beeld gebracht. Een sociaal netwerk is voor iedereen van onschatbare waarde, ook voor mensen die ondersteuning kunnen gebruiken. Het biedt mensen emotionele ondersteuning en kan daarnaast ook praktische hulp bieden. Hierdoor wordt de kwaliteit van zorg en ondersteuning verbeterd, net als de kwaliteit van leven.

### 3 Toestemming publicatie media

Derwish Zorg plaatst geen foto's waardoor cliënten van Derwish Zorg schade zou kunnen ondervinden. Ook plaatsen wij geen privacygevoelige informatie bij de namen die afgebeeld worden. Wij respecteren het uiteraard als onze cliënten toch wensen dat er geen foto's en/of video's worden gemaakt of gepubliceerd. Om deze reden vragen wij altijd om schriftelijke toestemming.

### 4 Veiligheidskaart

Voor de veiligheid van onze cliënten en voor de veiligheid van onze medewerkers wordt een zogeheten 'veiligheidskaart' van de cliënt opgesteld. De veiligheidskaart bestaat uit een aantal vragen die betrekking hebben op het gedrag, lichamelijk welbevinden en psychisch welbevinden van de cliënt.

### 5 Gedragsnormen en klachten

- Derwish Zorg tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers.
- Derwish Zorg hanteert een gedragscode waarin deze en andere uitgangspunten t.a.v. de bejegening beschreven staat. Bij de omgang met de cliënt dienen medewerkers zich aan deze gedragscode te houden. De Gedragscode van Derwish Zorg is te vinden op onze website: <https://derwishzorgt.nl/>
- Als onze medewerkers zich niet aan deze gedragscode houden of wanneer u het niet eens bent met de begeleider dan kunt u uw onvrede melden bij de Directie van Derwish Zorg en gaan we met elkaar in gesprek over de ontstane onvrede. Komen wij er samen niet uit dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Meer informatie hierover kunt u vinden op onze website: <https://derwishzorgt.nl/>
- Derwish Zorg hanteert een calamiteitenprotocol en een agressieprotocol. Deze protocollen zijn per e-mail op te vragen, via: [info@derwishzorgt.nl](mailto:info@derwishzorgt.nl).
- Als de cliënt in strijd met de algemene gedragsnormen handelt, kunnen wij de dienstverlening met onmiddellijke ingang beëindigen en de zorgovereenkomst met u opzeggen.



## **6 Medische verantwoordelijkheid**

- Indien cliënt tijdens de begeleidingsuren medicatie verstrekt dient te krijgen waarbij de begeleider van Derwish Zorg dient te ondersteunen, dan dient vooraf het formulier 'Toestemmingsformulier medicatie' te worden ingevuld en ondertekend voor akkoord door cliënt of door diens ouder/verzorger.
- Cliënt of diens ouder/verzorger is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste medicatie met daarbij behorende informatie aan Derwish Zorg.
- Cliënt of diens ouder/verzorger blijft te allen tijden verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorgeven van eventuele wijzigingen in de medicatie en/of wijze van verstrekking aan Derwish Zorg.

## **7 Ambulante Begeleiding**

- Ambulante begeleiding vindt plaats bij de cliënt thuis, op kantoor van Derwish Zorg of elders op een neutrale locatie (bijvoorbeeld: bibliotheek, cafeetje, activiteitencentrum).
- Het is niet toegestaan om als zorgverlener cliënten privé te ontvangen of om cliënten in de privé omgeving van zorgverlener (zoals eigen woon of verblijfplek) begeleiding te bieden.
- Derwish Zorg houdt zoveel mogelijk rekening met de individuele wensen van de cliënt en diens ouder of verzorger. Derwish Zorg behoudt zich te allen tijde het recht om hiervan af te wijken indien cliënt aan andere cliënten van Derwish Zorg of aan de zorgverleners schade toebrengt. Bijvoorbeeld wanneer cliënt andere cliënten bedreigt tijdens logeeropvang. Of als cliënt zich agressief opstelt naar begeleider of anderen tijdens een begeleidingsmoment.
- De begeleiders van Derwish Zorg werken met een zogeheten aftekenlijst. Na elk begeleidingsmoment dient het aftekenlijst ingevuld te worden (datum, tijdstip en handtekening) door zowel begeleider als de cliënt of diens ouder/verzorger, zodat er geen misverstand of miscommunicatie ontstaat over de daadwerkelijk gewerkte uren.

## **8 Annuleren en afmelden van begeleidingsmomenten door cliënt of ouder/verzorger**

- Afmelden voor ambulante begeleiding dient minimaal 24 uur van tevoren gedaan te worden bij de betreffende zorgverlener. Het begeleidingsmoment kan in goed overleg met de begeleider op een ander moment worden ingehaald.
- Wanneer cliënt of diens ouder/verzorger voor ambulante begeleiding te laat afmeldt (binnen de 24 uur van het begeleidingsmoment) worden de uren van het begeleidingsmoment doorberekend en in rekening gebracht. Deze begeleidingsuren worden niet ingehaald op een ander moment.
- Wanneer de zorgverlener voor een dichte deur staat bij cliënt of er is geen afmelding geweest, worden de uren van het begeleidingsmoment doorberekend en in rekening gebracht. Deze begeleidingsuren worden niet ingehaald op een ander moment.
- Bij een ziekmelding hoeft het begeleidingsmoment niet ingehaald te worden. Het is van belang dat cliënt zich weer telefonisch beter meldt bij de betreffende zorgverlener. Wanneer dit niet wordt doorgegeven wordt ervan uitgegaan dat cliënt nog ziek is. Deze begeleidingsuren worden niet ingehaald op een ander moment. De begeleidingsuren worden wel doorberekend en in rekening gebracht omdat de zorgverlener in loondienst is bij Derwish Zorg en deze kosten sowieso worden gemaakt.

## **9 Afmelding door zorgverlener**

- Als een zorgverlener langer dan één week ziek is zal Derwish Zorg in overleg met cliënt of diens ouder of verzorger een vervangende zorgverlener inzetten. Wanneer cliënt of diens ouder of verzorger geen vervangende zorgverlener wilt dan worden deze uren niet gecompenseerd. De uren worden wel gefactureerd.



- Een afmelding anders dan ziekmelding door zorgverlener kan alleen in samenspraak met cliënt of met diens ouder of verzorger. De begeleidingsuren worden op een ander moment ingehaald.
- Een afmelding door zorgverlener is ook mogelijk wanneer zorgverlener met verlof gaat. De zorgverlener dient vier weken van tevoren de vakantie door te geven bij de cliënt. De opgenomen verlofuren worden niet ingehaald door betreffende zorgverlener. Wel kan cliënt op zijn/haar verzoek een vervangende zorgverlener krijgen. Wanneer cliënt of diens ouder/verzorger geen vervangende zorgverlener wilt dan worden deze uren niet gecompenseerd. De afgesproken begeleidingsuren worden wel gefactureerd.
- Wanneer zorgverlener zonder opgaaf van reden niet is verschenen dan dient cliënt of diens ouder/verzorger zo snel mogelijk diezelfde dag contact op te nemen met de Coördinator Ambulante Begeleiding van Derwish Zorg.

#### **10 Afmelden logeeropvang**

- Wanneer cliënt is aangemeld voor logeeropvang en er is een logeeropvang ingepland, maar cliënt wilt zich afmelden, dan kan dat kosteloos tot drie weken voor de betreffende logeeropvang.
- Wanneer cliënt zich afmeldt binnen de drie weken voor de betreffende logeeropvang dan worden de gereserveerde kosten in rekening gebracht. Dit zijn kosten die in rekening worden gebracht wanneer cliënt wel met logeeropvang zou zijn meegekomen.

#### **11 Begeleiding op feestdagen**

- Derwish Zorg biedt ook begeleiding op (nationale) feestdagen. Wanneer een begeleidingsmoment op een feestdag valt, dan zal de begeleiding doorgaan.
- Zorgverlener heeft het recht om op een feestdag verlof op te nemen.
- Indien cliënt of diens ouder/verzorger geen begeleiding wenst op een feestdag, dan dient zorgverlener het begeleidingsmoment op een ander moment in te halen, indien de afzegging langer dan 24 uur van het begeleidingsmoment heeft plaatsgevonden.
- Bij afzegging door cliënt of diens ouder/verzorger binnen de 24 uur van het begeleidingsmoment worden de uren van het begeleidingsmoment doorberekend en in rekening gebracht. Het begeleidingsmoment hoeft niet te worden ingehaald.

#### **12 Camerabeleid**

Derwish Zorg hanteert de volgende regels wanneer de woning van cliënt is voorzien van een veiligheidscamera:

- Medewerker van Derwish Zorg dient vooraf geïnformeerd te worden door cliënt of diens ouder/verzorger, dat de woning is voorzien van veiligheidscamera's.
- Medewerker van Derwish Zorg heeft het recht op inzage in de beelden waarop hij/zij te zien is, voor zover daarmee de privacy van anderen niet geschaad wordt.
- Camerabeelden waar medewerker van Derwish Zorg op staat, worden zonder toestemming van Derwish Zorg niet gedeeld met derden.
- Wanneer de ambulante begeleiding in de woning van cliënt plaatsvindt en de ouder of verzorger is niet in de woning aanwezig, dan worden de veiligheidscamera's door ouder of verzorger niet gebruikt voor 'realtime monitoring' (meekijken op afstand wat er gebeurt in de woning), tenzij hiervoor uitdrukkelijk toestemming is gevraagd aan de ambulante begeleider van Derwish Zorg.
- Wanneer de medewerker van Derwish Zorg aantoonbaar aangeeft dat hij/zij bezwaren heeft voor de aanwezigheid van veiligheidscamera's in de woning dan is het uitgangspunt:
  - De ambulante begeleiding vindt elders plaats en niet in de woning.
  - De veiligheidscamera's worden gedurende de ambulante begeleiding uitgezet.



### **13. Vervoers- reiskostenbeleid**

Bij Derwish Zorg staat de veiligheid en het welzijn van onze cliënten en medewerkers centraal. Om duidelijkheid te scheppen over vervoer en reiskosten hanteren wij het volgende beleid:

#### Vervoersbeleid

- **Geen cliëntenvervoer door Derwish Zorg**  
Derwish Zorg biedt geen vervoer van cliënten aan. Dit valt niet binnen de zorgovereenkomst die is afgesloten tussen Derwish Zorg en client. Het vervoer van en naar afspraken, activiteiten of andere bestemmingen valt daarom buiten de verantwoordelijkheid van Derwish Zorg.
- **Geen aansprakelijkheid**  
Derwish Zorg is niet verzekerd voor het vervoeren van cliënten. Indien een medewerker of begeleider op eigen initiatief een cliënt vervoert, gebeurt dit volledig op eigen verantwoordelijkheid en risico. Derwish Zorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, ongevallen of andere incidenten die tijdens dergelijk vervoer plaatsvinden.

#### Reiskostenbeleid

- **Reiskosten binnen reguliere werkzaamheden**  
Begeleiders en medewerkers die cliënten ondersteunen op of vanaf hun woonadres, kunnen de gebruikelijke reiskostenvergoeding ontvangen conform de afspraken binnen Derwish Zorg.
- **Geen vergoeding voor extra kilometers buiten het woonadres van de cliënt**  
Indien een begeleider of medewerker ervoor kiest om extra kilometers te maken voor cliënten buitenom het woonadres van de cliënt (bijvoorbeeld ophalen of brengen), worden deze kosten niet vergoed door Derwish Zorg.
- **Eigen verantwoordelijkheid**  
Medewerkers die toch besluiten om cliënten buiten het beleid om te vervoeren, doen dit geheel op eigen initiatief en verantwoordelijkheid.