

thuiszorg

icare

Verpleging en verzorging

Zorg dichtbij

www.icare.nl

Inhoud

Icare Thuiszorg Verpleging en Verzorging	4	Wat te doen bij	15
		Het afzeggen van afspraken	15
		Schade aan uw eigendommen	15
		Klachten	15
Wat heeft Icare u te bieden	5	De Icare organisatie	16
Persoonlijke verzorging	5	Missie en visie	16
Verpleging	5	Icare Zorgcentrale	16
Nachtzorg	6	De Cliëntenraad	16
Specialistische thuisverpleging	6	Leveringsvoorwaarden	17
Psychogeriatrische zorg (zorg voor dementerenden)	7	Respect en gelijkwaardigheid	17
Oncologisch huisbezoek	7	Gezond en veilig werken	17
Palliatieve Zorg	8	Privacy	18
Thuisbegeleiding	8	Kwaliteitsgarantie	18
Consultatiebureaus voor senioren	10	Meer informatie	18
Cursussen en themabijeenkomsten	10		
Icare Ledenvereniging	10		
Personalarmering	11		
Thuisleen	11		
Hoe regelt u thuiszorg	12		
Aanvragen van thuiszorg	12		
Zorgmap	12		
Wijkteam	12		
Contactpersoon	13		
AWBZ	13		
Wat kost de thuiszorg	14		
Persoons Gebonden Budget	14		

Icare Thuiszorg

Verpleging en Verzorging

Of u nu woont in een eengezinswoning, een appartement of een aanleunwoning, in de stad of op het platteland. Thuis is de belangrijkste plek op aarde en u wilt graag zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen, ongeacht uw leeftijd, handicap of ziekte. Met een beetje hulp, verzorging of verpleging, is dat goed mogelijk. Misschien kunt u naasten of huisgenoten inschakelen, maar soms is dat niet mogelijk, niet voldoende of heeft u professionele zorg nodig. Wanneer u zorg nodig heeft, zijn wij er voor u.

De zorg die Icare u biedt is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden en thuis-situatie. We overleggen met u welke zorg dat is. Wat is haalbaar, wat is noodzakelijk, wat is wenselijk en wat zijn voor u de beste tijden om verzorgd of verpleegd te worden. Regelmatig bespreken we met u of alles naar wens verloopt, want misschien zijn er zaken die aangepast moeten worden. Welke zorg u ook krijgt, het is ons doel om u zo goed mogelijk te ondersteunen en te helpen. Icare levert dag en nacht zorg. Dat is een prettig idee. Op tijden die u wenst, maar ook bij een acuut probleem, 24 uur per dag is Icare er voor u.

Icare werkt nauw samen met alle disciplines van de gezondheidszorg bij u in de buurt, zoals de huisarts en apotheek. Bovendien hebben we regelmatig overleg met de specialisten van het ziekenhuis. De thuiszorg die Icare u biedt is daarmee vakbekwaam en specialistisch.

Aanvullend op de thuiszorg heeft Icare haar klanten nog meer te bieden. Speciaal voor leden heeft de Icare Ledenvereniging een uitgebreid producten- en dienstenpakket samengesteld. Een pakket van zorg- en comfortdiensten voor uw gemak, veiligheid, welzijn en verzorging.

De verschillende vormen van thuiszorg staan in deze brochure beschreven. Heeft u vragen over uw specifieke situatie? Neem dan contact met ons op. U vindt onze contactgegevens op de achterzijde van deze folder. We komen graag naar u toe om een en ander toe te lichten, zodat u goed geïnformeerd een keuze kunt maken.

Wat heeft Icare u te bieden

Persoonlijke Verzorging

(AWBZ)

U krijgt hulp van een verzorgende. Zij* helpt u bij dagelijkse handelingen zoals opstaan en naar bed gaan, wassen en douchen, aankleden, eten of naar het toilet gaan. Ook begeleidt zij u, bijvoorbeeld bij het omgaan met uw ziekte of ouderdoms-problemen en helpt zij bij het gebruik van medicijnen. De Persoonlijke Verzorging kan tijdelijk zijn maar ook langdurig, bijvoorbeeld als u chronisch ziek bent.

* Natuurlijk heeft Icare ook mannelijke medewerkers. Maar omdat het grootste deel uit vrouwen bestaat en omwille van de leesbaarheid gebruiken wij in deze brochure 'zij'.

Verpleging

(AWBZ)

Als u verpleging nodig heeft, komt er een verzorgende of verpleegkundige bij u langs. Zij kan eventuele wonden verzorgen, medicijnen toedienen en alle andere mogelijke verpleegkundige handelingen bij u thuis verrichten zoals verzorging van een stoma en aanleggen van een infuus. Ook zorgt zij voor goede begeleiding en instructies voor u en uw naasten.



Nachtzorg (AWBZ)

Ook na 23.00 uur 's avonds of voor 07.00 uur 's ochtends biedt Icare professionele zorg. U kunt gebruikmaken van deze nachtzorg als u bijvoorbeeld niet alleen naar bed kunt gaan, hulp nodig heeft bij het naar het toilet gaan, een wond heeft die ook 's nachts verzorgd moet worden of hulp nodig heeft bij het opstaan, ook als u vroeg van huis moet.

Daarnaast kunt u nachtzorg inschakelen als u 's nachts acuut hulp nodig heeft, omdat u bijvoorbeeld bent gevallen. Zodra u Icare Zorgcentrale heeft gebeld komt een van onze medewerkers naar u toe.

Specialistische verpleegkundige zorg (AWBZ)

Specialistische zorg wordt gegeven aan mensen die een bijzondere aandoening of zorgvraag hebben. Bijvoorbeeld iemand met kanker die thuis chemotherapie krijgt, of pijnbestrijding die ook thuis kan worden verzorgd. Dit is mogelijk doordat steeds meer 'ziekenhuistechnologie' ook thuis gebruikt kan worden. De verpleging vindt plaats in nauw overleg met de huisarts en de specialist. De verpleegkundigen die deze zorg geven, hebben hiervoor een speciale opleiding gevolgd. Specialistische thuisverpleging kan gegeven worden in combinatie met verpleging of verzorging.



Psychogeriatrische zorg (zorg voor dementerenden) (AWBZ)

Icare biedt zorg aan ouderen met een psychogeriatrische stoornis zoals dementie. Zorg die wordt verleend betreft het uit bed helpen, douchen en verzorgen van maaltijden. Daarbij wordt gekozen voor een benadering door de verzorgende, die aansluit bij de belevingswereld van de dementerende. Medewerkers die deze PG-zorg leveren hebben hiervoor een speciale opleiding gehad. Het valt bijvoorbeeld niet altijd mee om contact te maken met een dementerende, om een gespreksonderwerp of activiteit te vinden en samen bezig te zijn. Icare biedt een hulpmiddel in deze situatie: De Levensloop Koffer. Het gebruik van de Levensloop Koffer met beeld, geluid en (spel) materialen kan de dementerende prikkelen tot gesprek en activiteit. De koffer kan samen met de dementerende en de familie gevuld worden met materialen die betrekking hebben op de vroegere levensstijl, beroepen of liefhebberijen van de dementerende. Door herkenning van deze materialen is het makkelijker een gesprek aan te knopen of een activiteit te ondernemen.

Een ander voorbeeld van PG-zorg, is de aanvulling op de dagbehandeling, die ouderen helpt bij het invullen van de dag. Deze dagbehandeling begint met de hulp van de PG-zorg 's morgens thuis. In alle rust worden de klanten geholpen zich op de dagbesteding in te stellen en 's middags is het PG-team weer aanwezig om de klant thuis op te vangen. Met de PG-zorg is de wens om thuis te kunnen blijven wonen, ook voor mensen met een psychogeriatrische stoornis vaak realiseerbaar. PG-zorg ontlast de mantelzorg, die ook kan leren om met dementie om te gaan.

Oncologisch huisbezoek (gratis)

Soms is extra zorg en ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld als u te horen hebt gekregen dat genezing niet meer mogelijk is. Er komen dan heel veel vragen op u af, waarop u geen antwoord heeft. Om u in deze moeilijke tijd bij te staan biedt Icare ondersteuning aan in de vorm van huisbezoeken: als na behandeling in het ziekenhuis of polikliniek (nog) geen specifieke verpleegkundige thuiszorg nodig is, terwijl u wel een steun in de rug kunt gebruiken om uw vragen te beantwoorden. De oncologie verpleegkundige in het ziekenhuis kan u helpen om contact te leggen met de gespecialiseerde verpleegkundige van Icare.

Palliatieve zorg

(AWBZ)

In de laatste levensfase is de zorg erop gericht om de patiënt met een levensbedreigende ziekte (en zijn naasten) een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te geven. Deze intensieve zorg thuis wordt gegeven door professionele medewerkers die daarvoor ook de mantelzorger kunnen ontlasten.

Er is niet alleen aandacht voor de lichamelijke klachten waarmee patiënten te maken hebben. Er is ook aandacht voor de psychische, sociale en/of spirituele vragen die zich bij de patiënt en/of zijn naasten kunnen voordoen. Het verlichten van klachten is het hoofddoel van de zorgverlening en de kwaliteit van het leven staat centraal. Als het einde nadert mag u rekenen op de menselijke aandacht, liefde en warmte die de medewerkers van Icare - die zijn opgeleid voor dit bijzondere werk - u willen bieden. Veel patiënten ervaren dan bijvoorbeeld hoe prettig een massage is, een voorbeeld van de zorg die Icare in een aantal regio's kan geven.

Thuisbegeleiding

(AWBZ, WMO)

Ritme en regelmaat

Thuisbegeleiding is in een groot aantal vormen denkbaar. Bijvoorbeeld als het thuis niet helemaal naar wens loopt of bijvoorbeeld wanneer u zich eenzaam voelt, moeite heeft met het vasthouden van het dagritme of het rondkomen met uw huishoudgeld. Icare biedt dan praktische hulp en begeleiding om het dagelijks leven weer op de rit te krijgen. Samen met Icare ontwikkelt u uw mogelijkheden om zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren.

Regievoering

Om ervoor te zorgen dat mensen met een ziekte of handicap zelf de regie kunnen voeren over hun eigen leven zodat opname in een instelling kan worden voorkomen, kan Icare begeleiding inzetten. Bijvoorbeeld het meegaan naar speciale instanties, oefenen om de administratie te doen, het opnieuw leren lopen na een beroerte, et cetera.

Opvoedingsondersteuning

Ook hulp bij opvoeding is heel gewoon, want opvoeden is niet altijd makkelijk. Soms zijn er opvoedingsproblemen waarbij professionele hulp een uitkomst kan zijn. De Icare thuisbegeleider helpt bij het vergroten van de opvoedingsvaardigheden, inzicht



in ontwikkelingsfasen van kinderen, en hoe opvoeding, verzorging en huishouden kunnen worden gecombineerd. Thuisbegeleiding kan u helpen om het gezin weer fijn te laten draaien. In Gelderland, Flevoland en Overijssel biedt Icare u bijvoorbeeld de Video Home Training. Er worden dan video-opnamen gemaakt van dagelijkse situaties. Ouders die hebben gewerkt met Video Home Training zijn zeer positief en geven aan dat ze de zaken nu beter in de hand hebben.

Kunt u ook een helpende hand gebruiken, neem contact op met de Icare zorgcentrale, zodat we uw vragen kunnen bespreken.

Specialistische vragen

Met vragen over hartfalen, een beroerte, astma, COPD, MS, Parkinson, diabetes, oncologie, reuma, dementie, wondverzorging, stomaverzorging en chronische ziektes kunt u terecht bij speciaal opgeleide verpleegkundigen. Op uw verzoek komt de verpleegkundige bij u thuis. Zij bespreekt uw vragen of problemen met u en geeft u (al naar gelang uw behoefte) advies, instructie of voorlichting. Indien nodig gebeurt dit in nauwe samenwerking met uw huisarts of specialist. Afhankelijk van de situatie kunnen meerdere huisbezoeken plaatsvinden. U heeft hiervoor geen indicatie nodig en betaalt geen eigen bijdrage.

Consultatiebureaus voor senioren

(gratis)

Voorkomen is beter dan genezen. Dat is het uitgangspunt van het consultatiebureau voor senioren. Iedereen vanaf 60 jaar kan er terecht voor een algemeen gezondheidsonderzoek en informatie en advies voor een gezonde leefstijl. Tijdens het consult bespreekt een wijkverpleegkundige een vooraf gestuurde lijst met algemene gezondheidsvragen. Daarnaast meet zij onder meer uw cholesterol, bloeddruk, bloedsuiker, lengte en gewicht. Als het nodig is, adviseert zij u om de huisarts of een andere zorgverlener te bezoeken. Op diverse plaatsen in het land vindt u deze consultatiebureaus voor senioren.

Cursussen en themabijeenkomsten

(gratis)

Vanuit de praktijk heeft Icare veel ervaring met de ouder wordende mens. Die kennis wil Icare graag aanbieden aan haar klanten, in de vorm van cursussen en informatiebijeenkomsten over onderwerpen die belangrijk zijn voor ouderen.



De cursussen worden gegeven door vakkundige docenten en u kunt daarmee uw kennis vergroten en uw vaardigheden verbeteren. Cursussen zijn er op het gebied van botten en spieren, gezonde voeding, rollator gebruik, het voorkomen van vallen, het testen van uw woning op veiligheid en dergelijke. De cursussen worden georganiseerd door Icare, of in samenwerking met ouderenbonden, vrouwenverenigingen, welzijnsinstellingen of verzorgingshuizen. Op de website www.icare.nl vindt u een overzicht van alle cursussen en voor meer informatie kunt u contact opnemen met: Icare Servicebureau, (0522) 27 92 60.

Profiteer van een lidmaatschap van Icare Ledenvereniging

Als u lid bent van Icare Ledenvereniging kunt u gebruik maken van een groot aantal aanvullende producten en diensten, gratis of met korting. Zo is er bijvoorbeeld Acute Zorg, gratis en alleen voor leden. In een crisissituatie kunt u dag en nacht een beroep doen op zorg, gedurende maximaal 32 uur, verdeeld over maximaal vijf etmalen. Daarnaast kunt u als lid profiteren van collectieve korting op de zorgverzekering en aantrekkelijke tarieven voor diensten als de Klusbus, kapper, pedicure en opticien aan huis.

Daarnaast helpt de Ledenvereniging u wegwijs te worden in de wereld van wonen, zorg en service. De Icare Ledenconsulent is uw persoonlijke gids en wijst u graag de weg. Zij weet precies wat mogelijk is in de zorg- en hulpverlening en kent de Icare-organisatie als geen ander. Daardoor kan ze oplossingen aandragen waar u zelf misschien niet meteen aan denkt.

Het lidmaatschap van Icare Ledenvereniging kost € 19,50* per jaar per huishouden. Hiervoor ontvangt u ook het ledenblad Icare Plus. Lid worden kan via www ledenvereniging.nl of per telefoon 0900 41 42 434 (€ 0,10 p.m.).

* Prijswijzigingen voorbehouden.

Personalarmering

Met personalarmering kunt u professionele hulp waarschuwen bij calamiteiten. Met één druk op de knop van een handalarm, schakelt u hulp in. Bijvoorbeeld als u bent gevallen in huis en niet bij de telefoon kunt komen. Voor meer informatie over personalarmering kunt u bellen met Icare Zorgcentrale.

Thuisleen: hulpmiddelen en verpleegartikelen bij u thuis

Icare kan haar klanten een uitgebreid assortiment verpleegartikelen en hulpmiddelen bieden. Bijvoorbeeld loophulpmiddelen, rolstoelen, bedden, tilliften en materialen tegen doorliggen. De medewerkers van Icare geven u hierover graag deskundig advies. Grote artikelen zoals rolstoelen, rollators en bedden worden gratis thuisbezorgd. Voor informatie over het lenen van verpleegartikelen en/of hulpmiddelen, en voor adressen en openingstijden van thuisleen punten bij u in de buurt, kunt u bellen naar Icare Zorgcentrale.



Hoe regelt u thuiszorg

Aanvragen van thuiszorg

Voor thuiszorg is een indicatiestelling door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) noodzakelijk. Het CIZ is een onafhankelijke organisatie die bepaalt of u in aanmerking komt voor hulp, welke vorm van hulp u nodig heeft en op hoeveel uur hulp u kunt rekenen.

Als u voor het eerst thuiszorg aanvraagt, kunt u contact opnemen met Icare Zorgcentrale. Onze medewerker kan u de contactgegevens van het CIZ bij u in de buurt opgeven of u helpen bij de aanvraag. Als u een indicatie van het CIZ ontvangen heeft, komt een van onze medewerkers bij u thuis. Deze stelt samen met u het zorgplan op en bespreekt met u hoe en wanneer de zorg wordt gegeven. Als u al thuiszorg krijgt en u heeft andere zorg of meer zorg nodig, dan kunt u contact opnemen met Icare Zorgcentrale of u bespreekt dit met uw contactpersoon van Icare. Icare biedt ook zorg op particuliere basis. In dat geval heeft u geen CIZ-indicatie nodig. Voor tarieven kunt u bellen met Icare Zorgcentrale.

Zorgmap: uw zorg overzichtelijk in beeld

Als de hulp start, leggen wij alle afspraken over de zorg vast in een zorgmap die bij u thuis ligt. De zorgverleners houden in de zorgmap bij welke afspraken met u zijn gemaakt en hoe de zorg verloopt. De zorgmap is eigendom van Stichting Icare. Na beëindiging van de zorg bewaren wij de map nog een aantal jaren. Als u wilt, kunt u een kopie ontvangen.

Wijkteam

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk te maken heeft met dezelfde medewerkers. Wisselingen zijn echter niet te vermijden. Als u bijvoorbeeld 's ochtends, 's middags en 's avonds hulp nodig heeft, krijgt u zorg van verschillende medewerkers. Ook parttime werken, ziekte, vakantie en vrije dagen maken dat er niet steeds dezelfde medewerkers bij u thuis komen. Als een vaste medewerker niet kan komen,

zetten wij een vervanger in. Onze medewerkers kunnen zich legitimeren met een Icare-identiteitspasje. Al onze medewerkers werken in een vast wijkgericht team zodat u er zeker van kunt zijn dat alle informatie over de zorg goed wordt overgedragen.



Contactpersoon

In elk team van zorgverleners is er één contactpersoon, de eerstverantwoordelijke medewerker, die het overzicht houdt over de zorg die u krijgt. Vragen over bijvoorbeeld afbouwen of uitbreiden van de zorg kunt u aan deze contactpersoon stellen. Bij aanvang van de zorg krijgt u een telefoonnummer waarop u uw contactpersoon eenvoudig kunt bereiken.

AWBZ

De verzorgende en verpleegkundige diensten van Icare worden vergoed uit de AWBZ. Om deze zorg te krijgen heeft u een indicatie nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Voor hulp bij het aanvragen van een indicatie of voor het aanvragen van AWBZ-zorg belt u Icare Zorgcentrale. De AWBZ diensten herkent u in deze folder aan de toevoeging 'AWBZ'.

Deze diensten kunnen ook particulier geleverd worden. In dat geval heeft u geen CIZ-indicatie nodig. Voor tarieven kunt u bellen met Icare Zorgcentrale.

Wat te doen bij...?

Wat kost thuiszorg?

Voor verpleging en verzorging betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van uw inkomen, gezinssamenstelling en het aantal uren verleende hulp. Alle hulp die u ontvangt van Icare wordt geregistreerd. Deze gegevens sturen wij naar het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag, dat de hoogte van uw eigen bijdrage bepaalt. Eenmaal per vier weken ontvangt u een nota van het CAK. Voor vragen over de eigen bijdrage kunt u de informatietelefoon van het CAK bellen, telefoon 0800 19 25 (gratis). Een informatiefolder van het CAK is in de zorgmap beschikbaar.

Persoonsgebonden Budget (PGB)

Als u in aanmerking komt voor thuiszorg kunt u kiezen voor zorg in natura of een Persoonsgebonden Budget (PGB). Als u kiest voor zorg in natura, krijgt u zorg via een zorginstelling zoals Icare. Deze zorginstelling regelt wanneer u zorg krijgt en van wie. Met een PGB krijgt u een afgesproken hoeveelheid geld, waarmee u zelf de zorg kunt inkopen die u nodig heeft. Dat kunt u doen bij een professionele thuiszorgorganisatie als Icare, maar ook bij bijvoorbeeld een buurvrouw die u helpt bij uw verzorging. Met een PGB regelt u meer zelf. Voor meer informatie over het inkopen van PGB zorg bij Icare kunt u bellen met Icare Zorgcentrale.



Het afzeggen van afspraken

Als u een afspraak voor verzorging of verpleging wilt afzeggen of wijzigen, vragen wij u tenminste 24 uur van tevoren te bellen naar uw contactpersoon of Icare Zorgcentrale. Als wij een afspraak wijzigen, bijvoorbeeld door een verandering in uw situatie, personeelstekort of materiaaltekort, dan melden wij u dat zo spoedig mogelijk.

Schade aan uw eigendommen

Onze medewerkers gaan voorzichtig met uw spullen om. Maar er kan natuurlijk altijd iets misgaan. Stichting Icare heeft hiervoor een WA verzekering. Als er schade is ontstaan, meldt de medewerker dit aan Icare. U ontvangt dan een schadeformulier waarop u de schade kunt rapporteren. Een schadevergoeding wordt toegekend op basis van de dagwaarde van het beschadigde product. Voor nadere informatie kunt u Icare Zorgcentrale bellen.

Klachten

Als u ergens ontevreden over bent en u kunt er niet over praten met de betreffende medewerker, neemt u dan contact op met de verantwoordelijke wijkverpleegkundige. Het telefoonnummer staat op het kaartje waarop ook het nummer van uw contactpersoon staat. Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Stichting Icare. Een informatiefolder over deze regeling vindt u in de zorgmap van Icare, maar deze is ook aan te vragen bij de wijkverpleegkundige.



De Icare organisatie

Missie en Visie

De doelstelling van Icare is om mensen die dat nodig hebben zorg te bieden en op deze manier bij te dragen aan de kwaliteit van leven. Icare doet er alles aan om de goede dingen van het leven voor iedereen bereikbaar te maken, zoals zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Dat is de reden dat Icare dag en nacht zorg biedt, een breed aanbod aan zorgdiensten heeft en kiest voor vakkundige medewerkers. Icare werkt in de wijk nauw samen met alle organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Icare Zorgcentrale

Om ervoor te zorgen dat onze klanten ons altijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week kunnen bereiken, hebben we een centraal punt ingericht waar altijd mensen aanwezig zijn om u te helpen. De zorgcentrale schakelt na uw telefoontje de betreffende medewerker in, zodat u daarna snel kan worden geholpen, ook bij een acuut probleem dat niet kan wachten tot uw verplegende of verzorgende weer bij u langs komt. Daarnaast kan Icare Zorgcentrale u helpen bij het verkrijgen van een CIZ indicatie, en alle vragen die u heeft op het gebied van de AWBZ, verzorging, verpleging, thuisbegeleiding enz.

De Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt en bewaakt uw belangen als klant van Icare. Via de Cliëntenraad heeft u medezeggenschap in het beleid van Icare. Het belang van de klanten van Icare staat altijd voorop. Daarom wil de Cliëntenraad een goede afstemming stimuleren van de zorg- en dienstverlening van Icare op uw wensen en eisen. De Cliëntenraad let op de kwaliteit van het complete aanbod aan zorg en diensten dat Icare biedt.

De Cliëntenraad van Icare heeft de mogelijkheid de belangen van klanten naar voren te brengen in het overleg met de organisatie. De organisatie is bovendien verplicht om, alvorens nieuw beleid vast te stellen, de cliëntenraad hierover om advies te vra-

gen. De Cliëntenraad kan de organisatie, gevraagd en ongevraagd, adviseren. Regelmatig wordt zowel op regionaal als op landelijk niveau onderzoek verricht onder onze klanten die zorg ontvangen. Zo krijgt de Cliëntenraad een goed beeld van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en hoe deze kan worden verbeterd. U kunt contact opnemen met de cliëntenraad via icarecliëntenraad@icare.nl.

Leveringsvoorwaarden

Voor thuiszorg gelden leveringsvoorwaarden. Deze zijn nodig om u op een verantwoorde manier zorg te kunnen leveren en ter bescherming van onze medewerkers. Onderdelen van de leveringsvoorwaarden van Stichting Icare zijn onder meer de indicatiestelling, eigen bijdrage en schaderegeling. De leveringsvoorwaarden van Icare vindt u in de zorgmap.

Respect en gelijkwaardigheid



Welke zorg u ook krijgt, ons doel is om u zo goed mogelijk te ondersteunen. Daarbij zijn kennis en ervaring van onze medewerkers natuurlijk erg belangrijk, maar niet het enige. In ons beleid staan respect en gelijkwaardigheid voorop. Onze medewerkers hebben respect voor uw mening en leefwijze. Ze gaan op een gelijkwaardige manier met u om.

Gezond en veilig werken

Icare wil naast een goede zorgverlener, een verantwoordelijk werkgever zijn. In de Arbeidsomstandigheden Wet (Arbo-wet) is vastgelegd dat de werkgever moet zorgen

Notities

voor een gezonde en veilige werksituatie. Dit betekent veilig werk materiaal en een gezonde werkomgeving. Een hoog-laagbed is verplicht als u op bed verpleegd wordt, en een tillift als regelmatig tillen nodig is. Onze medewerkers mogen weigeren met gevaarlijk of ondeugdelijk materiaal om te gaan. Als de werkomstandigheden zodanig zijn dat onze medewerker de taken niet verantwoord kan uitvoeren, bespreekt zij dit met u. Wanneer de situatie onveranderd blijft, kan Stichting Icare besluiten bepaalde taken niet uit te voeren of de zorg te beëindigen. Dit geldt ook in het geval van ongewenste intimiteiten (seksueel getinte opmerkingen of handelingen), discriminatie, agressie of ander ontoelaatbaar gedrag tegenover de medewerkers van Stichting Icare.

Privacy

Uw gegevens (naam, adres, leeftijd, gezondheid, enzovoort) die voor het verlenen van zorg in onze administratie moeten staan, worden geregistreerd volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat deze gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders. Ook hebben de medewerkers van Stichting Icare een beroepsgeheim. Zij mogen nooit zonder uw toestemming gegevens over u doorgeven aan derden. U heeft het recht te weten welke gegevens over u zijn opgenomen. U kunt deze gegevens inzien en ze laten wijzigen als ze niet juist zijn.

Kwaliteitsgarantie

Stichting Icare hanteert naast alle wettelijke eisen nog extra kwaliteitsnormen. Daarmee garanderen wij de kwaliteit van onze zorg. Veiligheid, bereikbaarheid en continuïteit staan voorop. Icare is in het bezit van het kwaliteitskeurmerk voor de thuiszorg.

Wilt u meer informatie?

Neemt u dan contact op met uw contactpersoon. Icare Zorgcentrale, 0900 88 33 (€ 0,10 per minuut), is 24 uur per dag en 7 dagen in de week voor u bereikbaar. Onze medewerkers zijn specialisten op het gebied van thuiszorg. Zij beantwoorden graag uw vragen. Ook kunnen ze u verwijzen naar de juiste contactpersoon of organisatie.

Stichting Icare

Postbus 900

7940 KE Meppel

www.icare.nl

0900 88 33

24 uur per dag / 10 cent per minuut