



## **Hart4U – Cliëntenmap**

### **Wat kunt u van Hart4U verwachten?**

Versie september 2025

---

#### **Inhoudsopgave**

1. Missie
2. Cliëntmap
3. Digitaal zorgdossier
4. Eén contactpersoon
5. Bereikbaarheid
6. Het zorgplan
7. Indicatie
8. Eigen bijdrage
9. Legitimeren
10. Toegang tot de woning
11. Arbeidsomstandigheden en veiligheid
12. Hulpmiddelen
13. Verpleegartikelen en beschermingsmiddelen
14. Werken volgens richtlijnen
15. Huisdieren
16. Roken
17. Geplande hulp afzeggen
18. Vervanging van de medewerker
19. Gedragsnormen
20. Geheimhouding en privacy
21. Reanimatiebeleid
22. Wilsverklaring
23. Schade
24. Overmacht
25. Klachten

- 26. Cliëntenraad
  - 27. Waardering
  - 28. Beëindiging zorgverlening
  - 29. Meer informatie
- 

## 1. Missie

Bij Hart4U is onze missie om u te ondersteunen zodat u zo lang mogelijk thuis en zelfstandig kunt blijven wonen, ook wanneer uw gezondheid achteruitgaat. Wij bieden **professionele en persoonlijke zorg**, afgestemd op uw wensen en situatie.

Wij werken samen met mantelzorgers, artsen en andere betrokkenen om zorg op maat te realiseren. Het welzijn en de zorgvraag van de cliënt staan hierbij altijd centraal.

---

## 2. Cliëntmap

Bij aanvang van de zorg ontvangt u deze cliëntenmap. Hierin vindt u alle belangrijke informatie over onze samenwerking. U kunt zelf documenten toevoegen, zodat alles overzichtelijk bij elkaar blijft. In overleg krijgt de map een vaste plek in huis.

---

## 3. Digitaal zorgdossier

Wij werken met een digitaal zorgdossier via **CarenZorgt**.

Onze medewerkers registreren hier tijdens hun bezoek de actuele gegevens. Dit zorgt voor een goede overdracht en voorbereiding.

- U kunt zelf meekijken via [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl).
  - U kunt mantelzorgers of familie toegang geven.
  - Via CarenZorgt kunt u ook communiceren met uw zorgverleners.
- 

## 4. Eén contactpersoon

Iedere cliënt krijgt een **Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er)** toegewezen. Deze bewaakt de afspraken, houdt overzicht en is uw vaste aanspreekpunt. De naam van uw EVV'er en wijkverpleegkundige staat op de eerste pagina van deze map.

---

## 5. Bereikbaarheid

 **Telefoonnummer Hart4U: 06-43542011**

- **24/7 bereikbaar** voor dringende zorgvragen.
  - Tussen **23:00 – 07:00 uur** wordt u doorgeschakeld naar een centrale die, indien nodig, een zorgverlener inschakelt.
  - Voor vragen over andere zaken zijn wij bereikbaar op werkdagen van **08:00 – 18:00 uur**.
- 

## 6. Het zorgplan

Bij de eerste bezoeken stelt de wijkverpleegkundige samen met u het **zorgplan** op. Hierin staan:

- Uw zorgvragen en diagnoses
- Afspraken met mantelzorgers
- Doelen en resultaten
- Uitvoering en verantwoordelijkheden
- Evaluatiemomenten

Het zorgplan wordt regelmatig met u (en mantelzorgers) besproken en waar nodig aangepast.

---

## 7. Indicatie

- **Zvw-zorg:** indicatie door de wijkverpleegkundige.
  - **Wlz-zorg:** indicatie door het CIZ.
  - **PGB-zorg:** verlenging aanvragen bij de wijkverpleegkundige (ruim 6 weken vóór afloop).
- 

## 8. Eigen bijdrage

- Voor **Wmo-** en **Wlz-zorg** betaalt u een eigen bijdrage via het CAK.
  - Voor **Zvw-zorg** geldt géén eigen bijdrage.
- 

## 9. Legitimeren

Volgens de **Wet BSN in de zorg** moet u zich legitimeren met een geldig identiteitsbewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs).

---

## 10. Toegang tot de woning

Onze medewerkers nemen geen sleutels in bewaring. Indien nodig zorgt u zelf voor toegang, bijvoorbeeld via een sleutelkluis of digitaal toegangssysteem.

---

## 11. Arbeidsomstandigheden en veiligheid

Uw woning is ook de werkplek van onze medewerkers. De omgeving moet daarom veilig en arbo-verantwoord zijn. Onveilige situaties kunnen leiden tot het stopzetten van zorg.

---

## 12. Hulpmiddelen

Voor goede en veilige zorg kan het nodig zijn dat hulpmiddelen aanwezig zijn (bijv. hoog/laagbed of tillift). Uw EVV'er bespreekt dit met u.

---

## 13. Verpleegartikelen en beschermingsmiddelen

U bent zelf verantwoordelijk voor het aanschaffen van benodigde verpleegartikelen en hulpmiddelen. Onze medewerkers adviseren u hierover.

---

#### 14. Werken volgens richtlijnen

Onze medewerkers werken volgens de geldende hygiëne- en veiligheidsrichtlijnen. Dit kan betekenen dat zij handschoenen of beschermende kleding dragen.

---

#### 15. Huisdieren

Wij vragen u huisdieren tijdens de zorg vast te zetten of in een andere ruimte te plaatsen.

---

#### 16. Roken

Wij verzoeken u om niet te roken in het bijzijn van onze medewerkers. Indien gewenst kunnen wij u ondersteunen bij het stoppen met roken.

---

#### 17. Geplande hulp afzeggen

- Afzeggingen dienen minimaal **24 uur van tevoren** te worden doorgegeven via 06-43542011.
  - Te laat afgezegde hulp kan in rekening worden gebracht.
- 

#### 18. Vervanging van de medewerker

Bij ziekte of vakantie regelen wij in principe vervanging. Indien dit niet mogelijk is, zoeken wij samen met u naar een oplossing.

---

#### 19. Gedragsnormen

Wij verwachten een respectvolle omgang tussen cliënt en medewerker. Discriminatie, agressie, intimidatie of geweld wordt niet geaccepteerd.

---

#### 20. Geheimhouding en privacy

- Uw gegevens worden veilig bewaard in ons elektronisch dossier.
  - Alleen betrokken zorgverleners hebben toegang.
  - Zonder uw toestemming wordt geen informatie gedeeld, tenzij wettelijk verplicht.
  - U heeft recht op inzage, correctie of verwijdering van uw gegevens.
- 

#### 21. Reanimatiebeleid

Hart4U **reanimeert altijd**, tenzij er een geldige niet-reanimatieverklaring of -penning aanwezig is. Deze wordt geregistreerd in uw dossier.

---

#### 22. Wilsverklaring

Voor vragen over wilsverklaringen (zoals euthanasie- of niet-reanimatieverklaring) kunt u terecht bij uw huisarts. Indien aanwezig, wordt dit genoteerd in uw dossier.

---

### 23. Schade

Alleen schade door opzet, schuld of nalatigheid van medewerkers wordt vergoed. Schademeldingen moeten schriftelijk worden ingediend.

---

### 24. Overmacht

Bij overmacht (extreem weer, stakingen of personeelstekort) kan zorg tijdelijk niet geleverd worden.

---

### 25. Klachten

- Bespreek klachten eerst met uw zorgverlener.
  - Indien dit niet helpt, kunt u terecht bij de **cliëntvertrouwenspersoon** of via het klachtenformulier op onze website.
- 

### 26. Cliëntenraad

Hart4U heeft een Cliëntenraad die meedenkt over de kwaliteit van zorg. Wilt u deelnemen? Aanmelden kan via [info@hart4u.nl](mailto:info@hart4u.nl).

---

### 27. Waardering

U kunt Hart4U waarderen via **Google Zoeken of Google Maps**. Uw feedback helpt ons de zorg verder te verbeteren.


---

### 28. Beëindiging zorgverlening

De zorg kan beëindigd worden wanneer:

- U geen zorg meer nodig heeft
  - Uw indicatie afloopt
  - U verhuist buiten ons werkgebied
  - Betalingsverplichtingen niet worden nagekomen
  - Er sprake is van onveilige of onwerkbare omstandigheden
- 

### 29. Meer informatie

 **Klantenservice:** 06-43542011 (werkdagen 08:00 – 18:00 uur)

 **Website:** [www.hart4u.nl](http://www.hart4u.nl)

 **E-mail:** [info@hart4u.nl](mailto:info@hart4u.nl)