

Aan:

Adres Client

Venray, 03-03-2020

Geachte heer/mevrouw,

Vanwege het COVID-19 (corona) virus willen we u tijdig informeren over de situatie bij Centiv. Centiv heeft onder andere de volgende maatregelen genomen:

- Behandelaren die koorts en/of luchtwegklachten hebben en de laatste 2 weken in een gebied waren waar het virus actief was komen niet naar het werk. In het geval van alleen luchtwegklachten werken ze vanaf huis waarbij ze hun cliënten telefonisch of via beeldbellen/skype in veel gevallen kunnen helpen. Wij gaan u informeren wanneer uw behandelaar alleen in staat is om op afstand u te behandelen. U bent in dat geval nog steeds verplicht om te verschijnen, ook bij een digitaal of telefonisch consult (no show). We willen namelijk graag zo beschikbaar mogelijk blijven voor cliënten en de wachttijd onder controle houden.
- We beperken het contact tot het noodzakelijke. We geven bijvoorbeeld geen handen meer aan gasten en wassen regelmatig onze handen conform de voorschriften. Ook consumptiemiddelen die tot afwas leiden, zoals koffie/thee, verstrekken wij niet meer. Op alle eigen locaties van Centiv zijn inmiddels voldoende hygiënemiddelen ingeslagen om de komende maanden vooruit te kunnen.
- We hebben diverse extra hygiënische maatregelen genomen zoals frequenter schoonmaken.
- Cliënten die koorts of luchtwegklachten hebben worden niet toegelaten in onze locaties en zullen eventueel via beeldbellen/telefonisch behandeld worden wanneer mogelijk.
- Elke cliënt wordt door zijn of haar behandelaar geïnformeerd als er afwijkingen nodig zijn in het behandelplan of wanneer de afspraak niet op normale wijze plaats kan vinden. U hoeft hier zelf geen actie op te ondernemen.

Maar Centiv kan het niet alleen. We kunnen uw hulp goed gebruiken om de gezondheid van onze cliënten en ook onze medewerkers te beschermen. Daarom vragen we u om de volgende zaken te doen:

- Bekijk alvast of u thuis in staat bent om via internet met bijvoorbeeld skype te kunnen beeldbellen. Probeer daarvoor een plek op te zoeken waar u vrijuit kunt praten zonder dat anderen onnodig meeluisteren. Wanneer u dit heeft ingericht als het ineens toch zover is, dan geeft dat een voorsprong. Een instructie over de werking van beeldbellen krijgt u toegezonden wanneer dit voor u het geval mocht zijn. Ook zullen we een standaard instructie binnenkort beschikbaar stellen op www.centiv.nl/covid19
- Houd u thuis goed aan de RIVM richtlijnen en was uw handen voordat u naar onze locatie komt.
- Wanneer u wegens ziekte niet in staat bent om het contact te laten doorgaan, belt u ons dan liever niet, maar stuurt u ons een e-mail naar info@centiv.nl. Wij bekijken dit de hele werkdag door. Zo zorgen we ervoor dat onze telefoonlijnen niet overbelast raken en we mensen te woord kunnen blijven staan in spoedgevallen.
- Heeft u vragen over de COVID-19 aanpak van Centiv of goede suggesties? Bekijk dan de volgende webpagina: www.centiv.nl/covid19 met de laatste updates of stuur een e-mail aan verbeterpunten@centiv.nl.

Met vriendelijke groet en bedankt voor uw begrip,

Uw team van Centiv