

U STAAT CENTRAAL

Samen
zorgen
voor een
fijne dag

inovum

U staat centraal

We doen u 10 klantbeloften. Dat doen we niet zomaar. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen.

Wat wij leveren is achter iedere voordeur anders. Uw zorg is maatwerk. Niet iedere belofte is dan ook voor u van toepassing of kunnen we volledig waarmaken. Samen met u en uw netwerk, van familie tot huisarts, doen wij wat binnen onze mogelijkheden ligt.

Klant- beloften

De klantbeloften zijn voor u en onze medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe u onze ondersteuning en zorg ervaart en wat u belangrijk vindt. Zo blijven we verbeteren. En zo zorgen we samen voor een fijne dag. Daar staan we voor bij Inovum.



1 IK VOEL MIJ VEILIG EN THUIS IN MIJN EIGEN HUIS

- Ik kijk samen met mijn netwerk en Inovum hoe ik zo lang en prettig mogelijk zelfstandig kan blijven wonen.
- Ik bepaal in overleg hoe mensen mijn leefomgeving betreden.
- Ik leef in een veilig en schoon (t)huis, daarvoor krijg ik advies en ondersteuning.

U bent thuis en wij zijn komen als gast bij u over de vloer. Hoe en wanneer we er zijn wordt vooraf besproken. Ons uitgangspunt is om u te helpen zo zelfstandig mogelijk uw leven in te richten. Wij adviseren hoe u uw huis zo kunt inrichten dat het uw dagelijkse leven makkelijk en veilig maakt. Wij helpen u ook wanneer thuis wonen echt niet meer gaat.



2 MIJN NAASTEN VOELEN ZICH BETROKKEN EN ONDERSTEUND

- Mijn naasten worden actief betrokken bij mijn welzijn en zorg.
- Er wordt regelmatig met mijn naasten afgestemd.
- Mijn naasten voelen zich gehoord en staan er niet alleen voor.

Uw naasten kunnen u helpen langer thuis te blijven wonen. Zo kunnen we uw naasten leren hoe u te helpen met dagelijkse verzorging of medicatie. We brengen samen met u in kaart wie er allemaal betrokken zijn of een actieve rol spelen in uw leven. We stimuleren deze contacten en actieve betrokkenheid bij uw welzijn. In afstemming met u houden we elkaar, binnen uw netwerk, op de hoogte en weten we wat eenieder kan bijdragen. We hebben oog voor directe mantelzorgers en waar nodig ontlasten wij ze.



3 IK HEB ZINvolle BEZIGHEDEN

- Ik word uitgedaagd om binnen mijn mogelijkheden zoveel mogelijk zelf te blijven doen.
- Ik word aangemoedigd in het oppakken van mijn interesses en sociale contacten.
- Er wordt rekening gehouden met mijn daginvulling en dagritme.

Wat maakt voor u een fijne dag? Wij blijven u de vraag stellen en helpen u daar invulling aan te geven. Wij moedigen u aan contacten te onderhouden en activiteiten te doen waar u plezier aan beleeft. Wij plannen ons bezoek aan u zoveel mogelijk om uw bezigheden heen. Uw dagritme is leidend.



4 IK WORD GEHOORD IN MIJN WENSEN RONDOM WELZIJN

- Ik maak persoonlijke afspraken over wat ik fijn en prettig vind.
- Ik bespreek wat voor mij betekenisvol is.
- Ik voel mij gekend, omdat er geluisterd wordt naar mijn wensen.

U en uw wensen en behoeften staan centraal. Dat betekent dat wij nieuwsgierig blijven en u vragen blijven stellen. We leggen dit vast en stellen dit ook bij. We stellen uw welzijn voorop en maken wat wij bieden passend op wat u belangrijk vindt.



5 IK KRIJG PASSENDE HULPMIDDELEN, ONDERSTEUNING EN ZORG

- Ik word geholpen zelfredzaam te zijn met hulp van mijn omgeving en/of hulpmiddelen.
- Medewerkers signaleren welke ondersteuning en zorg noodzakelijk is.
- Ik ontvang ondersteuning en zorg die afgestemd is op mijn wensen en behoeften.

We kijken eerst naar wat u zelf kunt of waar uw netwerk u bij kan helpen. Waar nodig zetten we hulpmiddelen in en leren wij u en uw netwerk deze te gebruiken. We blijven in gesprek over wat u nodig heeft en wenst en hoe we daar samen met uw netwerk invulling aan kunnen geven.



6 IK EET EN DRINK NAAR WENS

- Mijn wensen en voorkeuren rondom eten en drinken staan centraal.
- Ik krijg, indien nodig, advies over gezond en veilig eten en drinken.
- Ik krijg ondersteuning bij het bereiden van maaltijden, als ik dat zelf niet kan.

U bepaalt wat u eet en drinkt. Wij bieden gevraagd en ongevraagd advies over uw voeding bij gebruik van medicijnen of bij gezondheidsklachten. Wij stimuleren gezond en regelmatig eten en drinken en signaleren wanneer dit niet goed gaat of wanneer u hier hulp bij nodig heeft. Inovum schakelt ondersteuning in bij het bereiden van maaltijden wanneer dat nodig is. Of zet uw voorkeurs servies vast op tafel klaar.



7 IK MAG MEZELF ZIJN EN WORD IN MIJN WAARDE GELATEN

- Mijn normen en waarden zijn leidend.
- Ik word geaccepteerd en gerespecteerd door de medewerker.
- Ik ervaar betrokkenheid en interesse vanuit de medewerker.

Wij staan voor wederzijds respect. Wij respecteren u en uw omgeving en hebben oog voor uw normen en waarden. Bij u thuis gelden uw regels. Wat u belangrijk vindt, willen wij graag weten. We nemen de tijd om u en uw netwerk te leren kennen. Zo kunnen we beter begrijpen wat u wenst en nodig heeft zodat wij ons daarop kunnen richten.



8 IK HEB EEN TEAM OM MIJ HEEN DAT IK VERTROUW

- Ik merk dat medewerkers deskundig zijn en dat ze bij twijfel overleggen.
- Ik zie vertrouwde gezichten om mij heen.
- Mijn privacy wordt gerespecteerd.

U mag vertrouwen op de deskundigheid van onze medewerkers en dat zoveel mogelijk een bekend gezicht bij u over de vloer komt. U heeft een herkenbaar centraal aanspreekpunt die weet wie u bent, wat uw behoefte aan zorg en ondersteuning is. Uw dossier wordt vertrouwelijk behandeld.



9 HET TEAM DRAAGT IN GOEDE SAMENWERKING VERANTWOORDELIJKHEID VOOR MIJ

- Iedereen van Inovum die bij mij komt is op de hoogte van mijn leefomstandigheden en wensen.
- Er staat een netwerk om mij heen dat goed samenwerkt.
- Ik krijg, indien nodig, advies over aanvullende diensten en mogelijkheden.

Waar wij voor staan is dat wij samen zorgen voor uw fijne dag. In een team, met u, uw netwerk en onze zorgprofessionals. U staat tenslotte bij ons centraal, wij kennen uw wensen en behoeften. Wij stemmen onderling met u en uw netwerk goed af. Mochten wij binnen de samenwerking u niet kunnen helpen dan schakelen we extra hulp in.



10 DE ORGANISATIE IS PROFESSIONEEL EN IEDEREEN WERKT MET PLEZIER SAMEN

- Ik tref tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen.
- Het is duidelijk wat de organisatie mij kan bieden.
- Ik voel me veilig omdat medewerkers deskundig zijn.

U stelt uw huis open voor onze medewerkers. Iedereen die bij u over de vloer komt is deskundig en krijgt bij Inovum kansen om zich bij te scholen en verder te ontwikkelen om u en andere cliënten blijvend goed te kunnen helpen. Wij zijn transparant en u kunt ons alles vragen. Wij zijn duidelijk in wat we voor u kunnen betekenen en waar wij voor staan. Wij zorgen samen voor een fijne dag, met eigen regie en een liefdevol hart. **Dat beloven wij u.**