Inovum Thuis



Welkomstgids

huishoudelijke hulp

Samen zorgen voor een fijne dag

inovum

Inhoudsopgave

Welkom bij Inovum Thuis **4**

1. Werkzaamheden huishoudelijke hulp **5**

1.1 Wat we doen 5

1.2 Wat we niet doen 5

2. Huishoudelijk ondersteuningsplan **6**

2.1 Ondersteuningsplan 6

2.2 Elektronisch Cliëntdossier (ECD) en Carenzorgt 6

3. Werkwijze huishoudelijke hulp **7**

3.1 Afspraken maken of wijzigen 7

3.2 Vervanging huishoudelijke hulp 7

3.3 Op tijd een afspraak afzeggen (‘no show- regeling) 7

3.4 Toegang tot uw woning 8

3.5 Uw contactpersoon 8

3.6 Beëindiging van de huishoudelijke hulp 8

3.7 Aanvullende ondersteuning 8

3.8 Onze klantbeloften 8

3.9 Waarderingsonderzoek 9

3.10 Aansprakelijkheid 9

3.11 Privacy 9

3.12 Gedragscode 9

3.13 Klachten en complimenten 9

3.14 Cliëntenraad 10

4. Financiering huishoudelijke hulp **11**

4.1 Uw situatie verandert, verandert dan ook de financiering? 11

4.2 Eigen bijdrage 11

Welkom bij Inovum Thuis

U heeft huishoudelijke hulp aangevraagd bij Inovum Thuis. Wij heten u graag van harte welkom. Voordat uw huishoudelijke hulp van start gaat, vindt er een intake plaats. De intake bestaat uit een gesprek tussen u, eventueel een contactpersoon zoals familie of mantelzorger en een medewerker van de huishoudelijke hulp. Deze welkomstgids is onderdeel van uw intake. De welkomstgids vertelt u wat u van ons kunt verwachten en wat u zelf kunt of moet regelen, hoe wij werken en welke telefoonnummers voor u belangrijk zijn.

Ons uitgangspunt



Vragen?

Als u na het lezen van de welkomstgids nog vragen heeft, aarzel dan niet om deze te stellen. Wij geven u graag uitleg.
Telefoonnummer: 035 - 5 888 200
Email: huishouding@inovum.nl
www.inovum.nl

1 Werkzaamheden huishoudelijke hulp

1.1 Wat we doen

Tijdens de intake kijken we samen welke werkzaamheden u belangrijk vindt voor een schoon en leefbaar huis. Werkzaamheden die uitgevoerd kunnen worden zijn onder andere:

- Wassen en strijken
- Bed afhalen en opmaken
- Stoffen, stofzuigen, dweilen
- Schoonmaken van sanitair en keuken
- Lappen van ramen
- Ondersteunen bij maaltijdvoorbereiding
- Hulp bij organiseren van het huishouden

We bespreken samen welke van deze werkzaamheden u zelf nog kunt en wilt doen. Wellicht kunt u van familie, bekenden of anderen uit uw sociale netwerk nog ondersteuning krijgen. Vervolgens bespreken we welke werkzaamheden de huishoudelijke hulp van Inovum gaat uitvoeren. We maken hier duidelijke afspraken over en leggen dit vast in het huishoudelijk ondersteuningsplan (zie volgend hoofdstuk). Veranderen uw wensen? Dan gaan we in gesprek.
Bij uitzondering kan de huishoudelijke hulp u helpen met boodschappen doen. Belangrijk hierbij is dat de medewerker huishoudelijke hulp contant geld mee krijgt, geen pinpas.

1.2 Wat we niet doen

Er zijn verschillende taken die niet door de huishoudelijke hulp gedaan worden. Werkzaamheden die buiten de opdracht van de Wmo huishoudelijke hulp van de gemeente vallen zijn:

- Medische handelingen, zoals het toedienen van medicatie of wondverzorging.
- Gespecialiseerde schoonmaakwerkzaamheden, zoals het verwijderen van schimmel, extreem vuil of vlekken van stof verwijderen, tapijt, overgordijnen en hoezen voor banken/stoelen reinigen. De huishoudelijke hulp kan wel ondersteunen bij het afhalen en gereed maken voor de stomerij.
- Zware fysieke taken, zoals matras omdraaien of meubilair verplaatsen.
- Schoonmaken van ruimtes die geen leefgebied zijn, zoals zolder opruimen of auto schoonmaken.
- Klussen in en rondom het huis, zoals timmerwerk, elektrische werkzaamheden of schilderen.
- Taken buitenshuis of in de tuin, zoals tuinonderhoud, het schoonmaken van de buitenkant van de woning of kliko's en dakgoten schoonmaken.

Bij twijfel over het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, overlegt de medewerker huishoudelijke hulp met de teamleider. Samen zoeken we naar een oplossing.

2 Huishoudelijk ondersteuningsplan

Tijdens de intake worden uw persoonlijke situatie en uw wensen besproken en informeren wij u over de werkwijze van Inovum Thuis. Samen met u maken wij het huishoudelijk ondersteuningsplan. Hierbij is uw indicatie uitgangspunt.

2.1 Ondersteuningsplan

We bespreken welke werkzaamheden u belangrijk vindt voor een schoon en leefbaar huis. Uw wensen, voorkeuren en mogelijkheden vormen de basis van de werkzaamheden. Er wordt gekeken welke werkzaamheden u zelf nog kan doen en waarbij u ondersteuning nodig heeft van uw netwerk of de huishoudelijke hulp. De huishoudelijke hulp neemt dus niet de werkzaamheden over die u zelf nog kan en u wordt gestimuleerd om mee te helpen. Alle afspraken over de invulling van huishoudelijke hulp worden vastgelegd in het huishoudelijk ondersteuningsplan.

Het ondersteuningsplan wordt door u (digitaal) ondertekend. Met deze handtekening geeft u aan dat er afstemming is geweest over de te leveren ondersteuning én dat hierover wederzijdse instemming is. Veranderen uw wensen of de situatie? Dan gaan we in gesprek. U bespreekt met de medewerker huishoudelijke hulp of het ondersteuningsplan nog klopt, wat uw ervaringen zijn, of bijstelling van afspraken nodig is. Het evalueren van het ondersteuningsplan is een continu proces. Als er wijzigingen zijn besproken wordt dit gerapporteerd. Er is niet opnieuw een handtekening nodig bij elke wijziging in het ondersteuningsplan.

In het ondersteuningsplan wordt onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden die wekelijks moeten gebeuren en incidentele werkzaamheden. Er is altijd ruimte om samen te bespreken of er andere werkzaamheden nodig zijn, welke niet in uw ondersteuningsplan staan. Houdt u wel rekening dat deze aanvullende werkzaamheden wellicht ten koste gaan van de werkzaamheden uit het ondersteuningsplan.

2.2 Elektronisch Cliëntdossier (ECD) en Carenzorgt

Uw persoonlijke gegevens en het ondersteuningsplan komen in uw cliëntdossier te staan. In uw dossier houden medewerkers afspraken en de planning bij en rapporteren zij over de voortgang. U kunt uw dossier altijd inzien via het portaal Carenzorgt. U kunt ook familieleden of vertegenwoordigers toegang verlenen tot het portaal. In Carenzorgt zit ook de mogelijkheid om te communiceren met medewerkers. Op www.caren.nl kunt u uw persoonlijke gezondheidsomgeving gratis aanmaken. In een aparte informatiefolder kunt u meer lezen over hoe Carenzorgt werkt en hoe u een account aan kunt maken .

Mocht u vragen hebben over Carenzorgt of hulp nodig hebben bij het maken van een persoonlijke omgeving? Dan kunt u terecht bij de helpdesk van Caren. De helpdesk kunt u bereiken via de website www.caren.nl of door een e-mail te sturen naar info@carenzorgt.nl.

3 Werkwijze Inovum huishoudelijke hulp

Zoveel mogelijk ziet u een vaste medewerker. De medewerker valt onder een team die alle cliënten in een bepaalde wijk/dorp ondersteunt. Waar nodig kunnen teamleden de werkzaamheden van elkaar overnemen. Naast de afgesproken hulp hebben zij een belangrijke signaalfunctie hoe het met u gaat. Daarbij hebben zij korte lijntjes met collega's van onder andere wijkverpleging en met uw netwerk, familie en mantelzorgers.

3.1 Afspraken maken of wijzigen

Huishoudelijke hulp wordt aangeboden op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 uur en 20.00 uur en op zaterdag tussen 08.00 uur en 12.00 uur. Op nationale feestdagen wordt er geen huishoudelijke ondersteuning verleend.
We doen ons best een vaste medewerker voor u in te plannen op een tijdstip dat voor u uitkomt.
Mocht u een afspraak willen maken, wijzigen, afzeggen of heeft u vragen over de planning dan heeft u contact met de planner.

Afdeling planning
De planner is maandag t/m vrijdag te bereiken van 10.00 uur tot 12.00 uur:
Telefoonnummer 035 – 5 888 206
Email planning.huishouding@inovum.nl.

Heeft u vragen over andere diensten van Inovum Thuis, neem dan contact op van maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.00 uur:
Telefoonnummer 035 - 5 888 200
Email thuiszorg@inovum.nl

3.2 Vervanging huishoudelijke hulp

Is de medewerker huishoudelijke hulp ziek dan wordt er bij een verwachte ziekte van minder dan een week géén vervanging geregeld. Als dit een groot probleem is voor u dan kan de planning naar een oplossing zoeken.
Wij proberen vervanging te regelen wanneer uw huishoudelijke hulp voorzien niet aanwezig is, zoals met bijzonder verlof en vakantie.

3.3 Op tijd een afspraak afzeggen ('No-show' regeling)

Wilt u door omstandigheden een afspraak afzeggen of voor bepaalde tijd geen huishoudelijke hulp ontvangen? Dan verzoeken wij u dit tijdig telefonisch door te geven aan de planning. Wanneer u meer dan 24 uur van tevoren afzegt, worden er geen kosten in rekening gebracht. Wanneer wij op tijd weten dat u niet thuis bent, kunnen wij de planning aanpassen en staat de medewerker niet voor niets voor de deur. Meldt u zich niet op tijd af, dan zijn wij gerechtigd hiervoor kosten bij u in rekening te brengen. Dit zijn de kosten die wij maken als u wel aanwezig was geweest voor de afgesproken hulp. Dit geldt niet wanneer er sprake is van overmacht, zoals een spoedopname in het ziekenhuis.

3.4 Toegang tot uw woning

Onze medewerkers mogen alleen bij u naar binnen met uw toestemming. Wij maken afspraken over het betreden van het huis. Wanneer u zelf niet in staat bent de deur open te doen, dan is het van belang dat u regelt dat er iemand anders is die de deur open kan doen of maken we afspraken over het gebruik van een sleutelkluis. Bellen wij aan en wordt de deur niet geopend dan proberen wij telefonisch contact met u te leggen. Is er geen gehoor dan bellen wij uw contactpersoon en vragen actie te ondernemen. Als wij ook de contactpersoon niet kunnen bereiken checken we huisarts/ ziekenhuis. Wanneer wij op geen enkele manier reactie krijgen, schakelen wij de hulpdiensten in.

3.5 Uw contactpersoon

U bent als cliënt uiteraard eerste gesprekspartner als het gaat om de huishoudelijke hulp die wij aan u verlenen. Wij vragen u ook om een contactpersoon aan te wijzen uit uw sociale netwerk en de contactgegevens van deze contactpersoon aan ons door te geven. De contactpersoon wordt door ons gebeld bij onvoorziene omstandigheden zoals hierboven beschreven en kan u bijstaan in uw contact met Inovum.

3.6 Beëindiging van de huishoudelijke hulp

Er kunnen verschillende redenen zijn om de huishoudelijke hulp te beëindigen. Bijvoorbeeld omdat uw indicatie niet wordt verlengd door de gemeente, u gaat verhuizen, of de hulp is niet langer nodig. Beëindiging van de huishoudelijke hulp gebeurt altijd zorgvuldig en in goed overleg.

3.7 Aanvullende ondersteuning

U staat er niet alleen voor. De medewerkers van Inovum werken graag en actief samen met uw familie en sociale netwerk, met huisartsen en welzijnsorganisaties. Uw medewerker huishoudelijke hulp heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot hoe het met u gaat. De medewerker is op de hoogte van verschillende risico's en weet welke signalen belangrijk zijn om actie op te ondernemen. Waar nodig zal de medewerker u wijzen op aanvullende diensten. De medewerker kan ook direct contact opnemen met uw familie of mensen uit uw netwerk of met de collega's van Inovum Wijkverpleging. Wanneer u zelf aanvullende diensten wenst, kunt u zelf contact opnemen met Inovum Thuis voor informatie over mogelijkheden. Medewerkers zijn bereikbaar op telefoonnummer 035 - 5 888 200.

3.8 Onze klantbeloften

U staat centraal. Wat u wenst en waar u behoefte aan heeft bespreken wij altijd graag met u. De ondersteuning die wij bieden passen we hierop aan. Dit is maatwerk. Aan de basis staan onze klantbeloften. De beloften vormen ons kwaliteitsdenken en handelen. Niet iedere belofte is voor u van toepassing. Soms kunnen wij een belofte niet zelf waarmaken en schakelen we anderen in zoals uw netwerk, huisarts of andere aanbieders van welzijn en zorg.

De klantbeloften zijn voor u en onze medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te blijven 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. Meer informatie vindt u op onze website www.inovum.nl/klantbeloften of in de folder.

3.9 Waarderingsonderzoek

Om te blijven leren en verbeteren en onze kwaliteit hoog te houden hebben we uw input nodig. Jaarlijks houden we een waarderingsonderzoek om te horen wat u van onze dienstverlening vindt. U kunt ons helpen door de vragenlijst die u dan ontvangt in te vullen. De vragenlijst gaat over uw ervaring en beleving met de huishoudelijke hulp. Uw medewerking aan dit onderzoek is voor ons belangrijk. Op deze manier kunnen we de kwaliteit van de huishoudelijke hulp verbeteren zodat wij u nog beter van dienst kunnen zijn.

3.10 Aansprakelijkheid

Wanneer tijdens onze werkzaamheden schade ontstaat aan uw eigendommen, kunt u contact opnemen met de teamleider huishoudelijke hulp. De teamleider zal met u in gesprek gaan en het schadeformulier met u doornemen.

3.11 Privacy

Privacy betekent dat zaken en informatie privé blijven en dat niemand zonder uw toestemming kan meekijken of storen. Bij Inovum vinden we dit erg belangrijk. Bij Inovum beschermen we niet alleen uw fysieke privacy, maar zorgen we er ook digitaal voor dat uw persoonsgegevens op verschillende manieren goed beveiligd zijn.
Onder persoonsgegevens verstaan wij alle informatie die direct over u gaat of waarmee iemand u kan identificeren. Inovum volgt de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), een wet die uw privacy beschermt. We gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We delen uw persoonsgegevens alleen met anderen als u daarvoor toestemming heeft gegeven, of als de wet ons dit verplicht. Op onze website staat in onze privacyverklaring precies uitgelegd hoe we met uw gegevens omgaan.

3.12 Gedragscode

Inovum kent een algemene gedragscode geldend voor cliënten, en een gedragscode voor medewerkers. Beiden gaan uit van wederzijds respect. Zo vragen wij u en medewerkers zich te onthouden van discriminatie, agressief gedrag, intimidatie en ander maatschappelijk onacceptabel gedrag. U vindt de algemene gedragscode op www.inovum.nl.

3.13 Klachten en complimenten

Bent u ergens tevreden over, dan horen wij dat graag. U kunt uw complimenten overbrengen aan onze medewerker of uw tevredenheid laten zien in het waarderingsonderzoek. Onze medewerkers mogen geen geld of persoonlijke cadeaus aannemen als blijk van waardering. Een kleine attentie in de vorm van een plantje, bloemetje of chocolade mogen zij incidenteel wel in ontvangst nemen.

Bent u ontevreden? Over de manier waarop medewerkers met u omgaan, over de schoonmaak of de planning? Wij horen dat ook graag, want daar kunnen wij van leren en onze dienstverlening verbeteren. Verdwijnt de ontevredenheid niet na contact met Inovum dan kunt u een klacht indienen. Hiervoor volgt u de volgende stappen.

Stap 1 Bespreek uw klacht met de betreffende medewerker
Een klacht zien wij als een belangrijk leermoment. Bespreek daarom uw klacht in eerste instantie met de betreffende medewerker.
Stap 2 Bespreek uw klacht met de teamleider huishoudelijke hulp
Is uw klacht onvoldoende opgelost, of spreekt u liever met een leidinggevende dan kan dat ook. Heeft u een klacht over een medewerker dan betrekken we de medewerker bij het gesprek, tenzij u daar bezwaar tegen heeft.
Stap 3 Bespreek uw klacht met een onafhankelijke klachtenfunctionaris
Wanneer u meer behoefte heeft aan externe en onafhankelijke hulp bij het oplossen van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Quasir. De ondersteuning vanuit Quasir is kosteloos. Neem contact op via de mail: Klacht@inovum.nl of via de telefoon: 035 - 5 888 401

Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld na deze stappen, dan heeft u nog meer mogelijkheden. Lees hiervoor de folder op www.inovum.nl/klachten. Hier vindt u ook de klachtenregeling, waarin staat beschreven wat de afspraken zijn omtrent klachtopvang en klachtbehandeling.

3.14 Cliëntenraad

Uw belangen worden behartigd door de cliëntenraad van Inovum Thuis. U kunt in contact komen met de cliëntenraad door een mail te sturen naar cliëntenraad@inovum.nl.

Een vertegenwoordiger van de cliëntenraad Inovum Thuis heeft zitting in de Centrale cliëntenraad. Hun werkwijze is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).

Beide cliëntenraden brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het management over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten. Bij bepaalde onderwerpen heeft de centrale cliëntenraad ook instemmingsrecht.

4 Financiering huishoudelijke hulp

De huishoudelijke hulp kan gefinancierd worden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Wanneer u geen indicatie heeft voor Wmo of Wlz, kunt u onze dienst ook particulier aanvragen. Dan betaalt u de volledige kosten zelf.

4.1 Uw situatie verandert, verandert dan ook de financiering?

U heeft huishoudelijke hulp aangevraagd en een juiste indicatie geregeld. Maar wat als uw situatie verandert. Verandert dan de financiering en/of uw eigen bijdrage? En wat moet u dan zelf regelen?

De financieringsvorm hangt af van de indicatie. Een indicatie is echter niet voor altijd. Zodra uw indicatie niet langer voldoet aan uw behoefte (u heeft bijvoorbeeld uitbreiding nodig) kunt u zelf een nieuwe aanvraag indienen. Voor de Wmo doet u dit bij de gemeente. Heeft u een Wlz indicatie of is er een Wlz indicatie nodig, dan kan dit via de wijkverpleegkundige, huisarts of het CIZ (Wlz). Wij hebben geen invloed op een indicatie. Wanneer u het niet eens bent met de indicatie kunt u een bezwaarschrift indienen bij desbetreffende organisatie.

4.2 Eigen bijdrage

U betaalt voor huishoudelijke hulp een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en uw inkomen. Wanneer er iets verandert in de dienst die u afneemt, in uw privé situatie (bijvoorbeeld in vermogen of relationele status) kan dit invloed hebben op uw eigen bijdrage. Alle informatie over de betaling van uw eigen bijdrage vindt u op www.hetcak.nl. Hier vindt u onder andere een handige rekenhulp om uw eigen bijdrage te berekenen.