

Thuiszorg *inovum*



voor mensen
door mensen

Zorg thuis van Thuiszorg Inovum

©inovum augustus 2011

inovum

Zorg thuis van Thuiszorg Inovum

U heeft gekozen voor thuiszorg van Inovum. Een juiste keuze. Wij verlenen de zorg die u nodig heeft zodat u zelfstandig kunt blijven wonen in uw eigen omgeving. Inovum heeft professionele vriendelijke medewerkers in dienst. Als u vragen of andere wensen heeft, kunt u die altijd kenbaar maken.

Thuiszorg Inovum hanteert de Algemene Voorwaarden voor zorg zonder verblijf van ActiZ en BTN (april 2010). Deze zijn aan u uitgereikt. Samen met deze informatiegids heeft u de belangrijkste informatie over onze zorgverlening op een rij. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Als u na het lezen van de algemene voorwaarden of de informatiegids nog vragen heeft, aarzel dan niet om ze te stellen. Wij geven u graag uitleg. Op de website www.inovum.nl vindt u meer informatie over Inovum.

Inhoudsopgave

1. Zorg volgens indicatie
2. Uw aanspreekpunt: de seniorverzorgende
3. Zorgafspraken en het cliëntdossier
4. Contactpersoon familie
5. Werkwijze Thuiszorg Inovum
6. Tijdelijk geen zorg
7. Sleutelafspraken
8. Beëindiging van de zorg
9. Medische zorg en behandeling
10. Persoonlijke hulpmiddelen
11. Particuliere diensten en voorzieningen
12. Dagactiviteit Inovum
13. Aansprakelijkheid
14. Privacy
15. Gedragscode
16. Ethische zaken
17. Klachten
18. Cliëntenraad
19. Wetgeving

Bijlagen

- Gedragscode Inovum: voor mensen, door mensen
- Belangrijke telefoonnummers Thuiszorg Inovum

1. Zorg volgens indicatie

In de indicatie geeft het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) aan waarom en welke zorg u nodig heeft op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en hoeveel uur mag worden besteed aan thuiszorg. Wij kijken in overleg met u hoe deze uren worden ingezet en op welk tijdstip.

CIZ-indicatie

De zorg die u van ons thuis ontvangt, hangt af van uw indicatie die u heeft gekregen van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). In de indicatie staat op welke zorg u recht heeft vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Iedereen kan door ziekte of handicap afhankelijk worden van langdurige zorg. Voor die zorg hebben alle Nederlanders automatisch een verzekering: de AWBZ. Een AWBZ-indicatie is onderverdeeld in de functies:

Persoonlijke verzorging

Hierbij kunt u denken aan hulp bij douchen, scheren, aankleden, eten, drinken, naar de wc gaan, een prothese aanbrengen, etc. Waar nodig ondersteunen wij u bij oefeningen en stimuleren uw zelfredzaamheid. Uw indicatie bepaalt hoeveel en welke verzorging u van ons kunt verwachten.

Verpleging

Daarbij kunt u denken aan handelingen die uitgevoerd worden in opdracht van een arts. Bijvoorbeeld injecteren, inbrengen van een katheter, wondverzorging, zwachtelen etc. Daarvoor is altijd een zogenaamd uitvoeringsverzoek nodig van uw arts. Moet bij u een dergelijke handeling incidenteel uitgevoerd worden (minder dan één keer per week), dan ontvangt u van Inovum een rekening voor deze handeling. U kunt het bedrag weer terug vragen van uw zorgverzekeraar.

Begeleiding - individueel

Hiermee bedoelen we hulp bij dagelijkse activiteiten, gericht op het behoud van uw zelfstandigheid wanneer u daar door uw ziekte of handicap in belemmerd wordt. Denk aan hulp bij het aanbrengen van structuur in de dag of hulp bij het zelfstandig doen van de boodschappen.

Een CIZ indicatie is niet voor altijd. Zodra uw indicatie niet langer voldoet aan uw behoefte, u heeft bijvoorbeeld zorguitbreiding nodig, kunt u in overleg met uw seniorverzorgende een nieuwe aanvraag indienen bij het CIZ. Uw seniorverzorgende kan u hierbij helpen.

Eigen bijdrage

Deze zorg hoeft u niet zelf te betalen, maar wordt gefinancierd vanuit de AWBZ. U betaalt wel altijd een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen. In de folder 'Toelichting eigen bijdragen' kunt u nalezen hoe dit geregeld is. Deze folder wordt u uitgereikt. Ook kunt u voor informatie terecht op de website van het CAK www.hetcak.nl, of op www.rijksoverheid.nl.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over de indicatie dan verwijzen wij u graag naar de website van het CIZ www.ciz.nl of www.rijksoverheid.nl. U kunt ook terecht bij uw eigen zorgverzekeraar.

2. Uw aanspreekpunt: de seniorverzorgende

De seniorverzorgende is uw vaste aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de zorgverlening die u van ons ontvangt.

Iedere cliënt van Thuiszorg Inovum heeft een vast aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de zorgverlening: de seniorverzorgende. Deze coördineert de zorgverlening aan u. In uw cliëntdossier staat de naam van uw seniorverzorgende vermeld en hoe u deze kunt bereiken. Achter in deze informatiegids staan enkele telefoonnummers vermeld die voor u van belang zijn als het gaat om de zorgverlening van Thuiszorg Inovum.

3. Zorgafspraken en het cliëntdossier

Uw seniorverzorgende stelt bij de start van de zorg in overleg met u een zorgplan op. Uw indicatie is hierbij het uitgangspunt. Het zorgplan en de indicatie maken deel uit van uw persoonlijke cliëntdossier

Zorgafspraken

Tijdens een eerste afspraak maakt u kennis met uw seniorverzorgende of diens vervanger. Deze heeft een gesprek met u over uw persoonlijke situatie en informeert u over de werkwijze van Thuiszorg Inovum. In overleg met u wordt een persoonlijk zorgplan opgesteld en de zorg ingepland. U heeft uiteraard de gelegenheid vragen te stellen. Het is belangrijk dat bij dit eerste gesprek het familielid aanwezig is dat u heeft aangewezen als eerste contactpersoon. In het zorgplan staan alle afspraken over de wijze waarop de zorg aan u wordt verleend en wanneer deze zorg wordt verleend. U en uw seniorverzorgende ondertekenen beiden het zorgplan voor akkoord. Door ondertekening geeft u toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening zoals afgesproken. Het is belangrijk dat u en uw seniorverzorgende elkaar tijdig informeren over eventuele wijzigingen in de afspraken.

Planning

De gemaakte zorgafspraken worden door medewerkers van het planningsbureau ingepland. Zij houden bij het inplannen zoveel mogelijk rekening met uw voorkeurstijden. Hierbij dient u wel rekening te houden met een marge (b.v. omdat degene die voor u aan de beurt was door omstandigheden meer tijd nodig had dan was ingepland). Daarom spreken wij bijvoorbeeld met u af om tussen 09.00 - 10.00 uur bij u langs te komen.

Registratie

De aan u geleverde zorg wordt wekelijks bijgehouden d.m.v. een registratielijst. U ondertekent de registratielijst voordat we deze versturen naar het zorgkantoor. Het zorgkantoor regelt de betaling van de zorg via de AWBZ-regeling.

Zorgafspraken afzeggen

Wanneer u een bestaande zorgafpraak wilt of moet afzeggen, dan kan dat tot 48 uur van te voren, anders zijn wij genoodzaakt de kosten aan u door te berekenen. In uw cliëntdossier en achter in deze gids staat het telefoonnummer van het planningsbureau vermeld. Inze medewerkers zijn maandag t/m vrijdag te telefonisch te bereiken tussen 10.00 en 12.00 uur.

Evaluatie zorgplan

Minimaal twee maal per jaar vindt een evaluatie plaats van uw zorgplan. U en uw contactpersoon bespreken met uw seniorverzorgende of alles nog klopt, wat uw ervaringen zijn, of bijstelling van afspraken nodig is. Wanneer de afgesproken zorg niet meer toereikend is, bepaalt uw seniorverzorgende in overleg met u, of aanpassing van het zorgplan nodig is. Het aangepaste zorgplan wordt vervolgens weer door u beiden ondertekend. Indien u een nieuwe indicatie van het CIZ nodig heeft, kan uw seniorverzorgende deze op uw verzoek bij het CIZ aanvragen.

Clïëntdossier

Het cliëntdossier bestaat uit een map met verschillende formulieren en documenten waarvan enkele door u getekend moeten worden. De seniorverzorgende, andere medewerkers van Thuiszorg Inovum en eventueel andere betrokken hulpverleners houden deze gegevens bij. In uw cliëntdossier staan alle gegevens en afspraken over uw situatie en geldt als rode draad bij de zorgverlening aan u. Het dossier is eigendom van Inovum, maar u kunt het altijd inzien, het ligt bij u thuis. Wij verzoeken u zorgvuldig met uw cliëntdossier om te gaan, omdat het voor Thuiszorg Inovum belangrijk is om de hulp aan u te coördineren en te volgen.

4. Contactpersoon familie

De contactpersoon kan u ondersteunen bij de evaluatie van de zorgovereenkomst of door ons gewaarschuwd worden bij onvoorziene omstandigheden.

U bent als cliënt van Thuiszorg Inovum uiteraard eerste gesprekspartner als het gaat om de zorg die wij aan u verlenen. Daarnaast vragen wij u altijd om een contactpersoon aan te wijzen uit uw familie of relaties. Deze is samen met u aanspreekpunt en gesprekspartner voor de zorgverlening. U en uw contactpersoon tekenen hiervoor een formulier waarop de gegevens staan van de contactpersoon o.a. hoe wij hem of haar kunnen bereiken. Van de contactpersoon wordt bijvoorbeeld verwacht dat hij ook aanwezig is bij de evaluatie van het zorgplan en hij wordt gewaarschuwd bij onvoorziene omstandigheden. De contactpersoon is bijvoorbeeld ook verantwoordelijk voor het doorgeven van relevante informatie aan eventuele

andere familieleden wanneer u dat zelf niet kunt. Op het formulier ‘cliënt-vertegenwoordiger’ dat u en uw contactpersoon ondertekenen, staat meer informatie over wat van de contactpersoon verwacht wordt.

Wenst u meer informatie over juridische vormen van vertegenwoordiging zoals mentorschap, bewindvoering of curatele, dan kunt u bij uw huisarts terecht. Of kijk op de website van de rijksoverheid: www.rijksoverheid.nl.

5. Werkwijze Thuiszorg Inovum

Thuiszorg Inovum werkt met een team van verzorgenden en verpleegkundigen. Doordat een vast team uw zorg thuis verleent, kent u hen en kennen zij u. Onze medewerkers verlenen niet alleen de zorg die afgesproken is, maar zij signaleren, denken mee en zoeken waar nodig samen met u naar een antwoord op uw vragen en behoeften. Zij werken daarbij samen met uw mantelzorgers en andere betrokken hulpverleners.

Vaste afspraken

Thuiszorg Inovum is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. Wij bieden overdag en 's avonds geplande zorg. Op indicatie kan ook nachtzorg geleverd worden. Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat u van ons goede zorg ontvangt en dat u die zorg krijgt op een manier die u prettig vindt. Daarom hebben wij veel aandacht voor de (werk)wijze waarop wij zorg verlenen en de verwachtingen die u van ons heeft. We maken hierover vooraf heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij aan toe is.

Onze medewerkers hebben niet alleen de verantwoordelijkheid, maar ook de competenties om als team goede zorg aan u te verlenen. Wanneer ons gevraagd wordt om complexe verpleegtechnische handelingen te verrichten die wij op dat moment niet zelf kunnen bieden, dan hebben wij een goede samenwerking met een specialistisch thuiszorgteam dat we daarbij in kunnen schakelen.

6. Tijdelijk geen zorg

Wanneer u voor bepaalde tijd geen zorg wilt ontvangen (bijvoorbeeld vanwege een vakantie), dan dient u dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 48 uur van te voren, te melden bij het planningsbureau.

Als u zich niet tijdig afmeldt, worden de kosten voor de afgesproken zorg bij u in rekening gebracht. Dit geldt niet als u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht (zoals een spoedopname in het ziekenhuis). In uw cliëntdossier en achter in deze gids staat het telefoonnummer van het planningsbureau vermeld. Onze medewerkers zijn maandag t/m vrijdag te bereiken tussen 10.00 -12.00 uur.

7. Sleutelafspraken

Onze medewerkers mogen alleen bij u naar binnen met uw toestemming.

Toegang tot uw woning

Medewerkers van Thuiszorg Inovum komen bij u thuis. Op het afgesproken tijdstip bellen onze medewerkers bij u aan. Zij beschikken niet over een sleutel van uw huis. Dit betekent dat u thuis moet zijn op het moment van de afspraak. Staan onze medewerkers voor een gesloten deur, dan kunnen zij helaas geen zorg verlenen. Onze medewerkers mogen niet bij u naar binnen zonder uw toestemming.

Gebruik van uw sleutel

Wanneer u zelf niet in staat bent de deur open te doen, of wanneer u wenst dat de thuiszorgmedewerker de deur open kan doen, bent u zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de sleutel (bijvoorbeeld d.m.v. een sleutelkluis). De sleutel blijft bij u thuis en mag door onze medewerker alleen gebruikt worden bij de uitvoering van de afspraken gedurende de periode dat u bij ons in zorg bent. Hiervoor tekent u een sleutelovereenkomst.

Woont u in appartementencomplex Emtinckhof of Veenstaete, dan heeft u de keuze om uw sleutel beschikbaar te stellen aan Thuiszorg Inovum. Deze wordt bewaard in een sleutelkluis van het wooncomplex. Hiervoor tekent u een sleutelovereenkomst.

8. Beëindiging van de zorg

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

De reden om de zorgverlening te beëindigen kan verschillen. In het boekje de algemene voorwaarden voor zorg zonder verblijf staat in de paragraaf 'Beëindiging van de overeenkomst' uitgelegd wanneer en hoe een overeenkomst opgezegd kan worden. Mocht u andere zorg nodig hebben dan Thuiszorg Inovum u kan bieden, dan kunt u binnen Inovum gebruik maken van een uitgebreide zorgketen. Bij Inovum zijn veel verschillende vormen van zorg- en dienstverlening mogelijk die u altijd met uw seniorverzorgende of Zorgbemiddeling Inovum kunt bespreken.

9. Medische zorg en behandeling

De huisarts is verantwoordelijk voor de medische zorg die u nodig heeft. Ook een eventuele doorverwijzing naar de specialist wordt door uw huisarts geregeld. U regelt zelf uw huisartsenzorg en tandartsenzorg.

Wanneer u thuiszorg krijgt, blijft uw huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg aan u. Indien u medicatie gebruikt, blijven uw huisarts en apotheker hiervoor verantwoordelijk en kunt u uw medicijnen gewoon afhalen bij uw apotheek. Als u daar niet toe in staat bent, kunt u in overleg met uw apotheker naar een andere oplossing zoeken voor het bezorgen van uw medicijnen. Heeft u hulp nodig bij het gebruik van medicijnen, dan kunnen wij u daarbij helpen wanneer uw indicatie dat aangeeft. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw zorgplan.

Heeft u fysiotherapie nodig of een andere behandeling? Ook dat regelt de huisarts middels een verwijzing. De huisarts en andere betrokken hulpverleners leggen afspraken en het verloop van uw behandeling vast in een eigen medisch- of behandeldossier. Belangrijke zaken die onze thuiszorgmedewerkers moeten weten, geeft de huisarts door en worden genoteerd in uw cliëntdossier bij Inovum.

10. Persoonlijke hulpmiddelen

U bent verantwoordelijk voor uw eigen hulpmiddelen

Heeft u persoonlijke hulpmiddelen zoals een bril, gehoorapparaat of rollator dan bent u zelf verantwoordelijk voor periodieke controle en onderhoud van deze hulpmiddelen. Wanneer aanpassing van uw hulpmiddelen nodig is, regelt u dit zelf via uw huisarts, specialist of gemeente.

11. Particuliere diensten en voorzieningen

Inovum biedt een scala aan aanvullende diensten, die het voor u makkelijk en comfortabel maken om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Dit zijn particuliere diensten waarvoor u een rekening ontvangt van Inovum. (Deze diensten vallen niet onder de AWBZ.) Een overzicht van alle aanvullende diensten vindt u in de gids 'Particuliere Dienstenwijzer Inovum'

Aanvullende zorg

Het kan natuurlijk dat u meer zorg wenst dan uw indicatie aangeeft. U kunt dan aanvullende zorg inkopen bij Thuiszorg Inovum. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw zorgplan en u ontvangt een rekening voor deze zorg. Het betreft aanvullende zorg bovenop de zorg die wij leveren op basis van uw indicatie. Uw seniorverzorgende kan u hier meer informatie over geven.

Personenalarmering

Bewoners van appartementencomplex Emtinckhof, Veenstaete of de aanleunwoningen bij Gooiers Erf kunnen zich abonneren op professionele personenalarmering van Inovum. Deze dienst voorziet erin dat u bij noodgevallen of calamiteiten direct een Inovum medewerker kunt inschakelen voor hulp. De dienst is gekoppeld aan uw telefoon met de mogelijkheid van een halszender. Personenalarmering wordt niet vergoed uit de AWBZ. U ontvangt hiervoor een rekening van Inovum die u zelf betaalt. Zorgbemiddeling Inovum kan u hierover meer informatie geven.

Verenigingen en activiteiten

Inovum biedt in zowel Gooiers Erf als Veenstaete en de Emtinckhof een gevarieerd programma aan verenigingen. Het programma is samengesteld aan de hand van wensen van deelnemers en gericht op ontspanning, creativiteit, plezier en sociaal contact. Voor informatie (aankondigingen en posters) over deze activiteiten kunt u terecht op de locatie van uw keuze. Of kijk op de website van Inovum www.inovum.nl.

Restaurant en roomservice

Gooiers Erf, Veenstaete en de Emtinckhof beschikken over een café-restaurant waar u terecht kunt voor een gezellig kopje koffie, een drankje, lunch of warme maaltijd. De verschillende café-restaurants kennen hun eigen tarieven en openingstijden. Woont u in appartementencomplex Emtinkhof of Veenstaete, dan kunt u ook gebruik maken van roomservice. Dit betekent dat u een warme maaltijd in uw appartement kunt laten bezorgen. De medewerkers van het restaurant kunnen u informeren over tarieven en werkwijze.

Particuliere Dienstenwijzer Inovum

Inovum heeft een gidsje samengesteld waarin alle aanvullende particuliere diensten voor u op een rij staan. In de Particuliere Dienstenwijzer Inovum vindt u meer informatie over de onze particuliere diensten en de bijbehorende tarieven. De gids is verkrijgbaar bij de locaties waar Thuiszorg Inovum werkzaam is en bij Zorgbemiddeling Inovum.

12. Dagactiviteit Inovum

In appartementencomplex Emtinckhof is de dagactiviteit van Inovum gehuisvest. Deelname is op basis van een indicatie en wordt vergoed door de AWBZ. U betaalt een eigen bijdrage.

Dagactiviteit is voor mensen die thuis wonen, maar extra aandacht en begeleiding nodig hebben. Bijvoorbeeld doordat zij geheugenproblemen hebben of een lichamelijke beperking. Aan bezoekers van de dagactiviteit wordt een dagprogramma aangeboden o.a. gericht op gezelligheid, zinvolle activiteiten doen en sociale contacten. Voor meer informatie over de dagactiviteit kunt u de brochure van de dagactiviteit raadplegen of contact opnemen met Zorgbemiddeling Inovum.

13. Aansprakelijkheid

Thuiszorg Inovum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor beschadiging of zoekgeraakte eigendommen van u als cliënt, tenzij van onrechtmatig handelen van Thuiszorg Inovum of een van haar medewerkers is gebleken.

Indien van onrechtmatig handelen van Thuiszorg Inovum, of een van haar medewerkers sprake is, kunt u dit melden bij uw seniorverzorgende of de zorgmanager. Deze zal dit conform de afgesproken procedure behandelen.

14. Privacy

De zorgverlening van Thuiszorg Inovum is gericht op behoud en stimulering van de zelfstandigheid en eigen geaardheid van haar cliënten. Thuiszorg Inovum houdt zich in al haar werkzaamheden aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Privacy betekent dat men dingen kan doen zonder dat de buitenwereld daar inbreuk op maakt. Privacy is een belangrijk goed. Medewerkers van Thuiszorg Inovum realiseren zich dat als geen ander.

15. Gedragscode

Inovum kent een gedragscode waarin verwoord staat wat wij van elkaar verwachten.

De gedragscode is een hulpmiddel voor onze medewerkers en cliënten om niet uit het oog te verliezen waar het om gaat: wederzijds respect, betekenis nastreven en invulling geven aan het leven. De gedragscode vindt u als bijlage bij deze gids.

16. Ethische zaken

Ethiek gaat over heel basale vragen, waar ieder mens het antwoord op zoekt: “Wat behoor ik te doen?” en “Hoe wil ik leven?” Vragen waarmee onze cliënten en medewerkers regelmatig te maken krijgen.

In geval van nood

Indien onze thuiszorg medewerker aanwezig is bij een noodsituatie bij u thuis, zal deze overeenkomstig zijn professionele kennis en kunde handelen. Dit betekent onder andere dat hij een arts en/of andere hulpdiensten zoals een ambulance waarschuwt als dat nodig is. Na het handelen in acute situaties door onze thuiszorg medewerker, neemt Thuiszorg Inovum direct contact op met uw contactpersoon over de voortgang. Met het dragen van een SOS-ketting kunt u uw wensen te allen tijde kenbaar maken.

Wilsverklaring

Soms kan men, door welke oorzaak dan ook, zijn eigen wil niet meer kenbaar maken. Toch moeten belangrijke beslissingen over de medische behandeling, verpleging of verzorging worden genomen. Door middel van een schriftelijke wilsverklaring kunt u vooraf aangeven hoe in een dergelijke situatie, volgens u, gehandeld moet worden. Dit is niet eenvoudig, maar het is belangrijk om dit te doen wanneer u daartoe nog in staat bent. Meer informatie over de wilsverklaring kan uw huisarts of specialist u geven. Dat geldt ook voor vragen omtrent euthanasie. Indien u een wilsverklaring heeft, is het belangrijk dat uw seniorverzorgende hiervan op de hoogte is. Thuiszorg Inovum neemt een kopie op in uw cliëntdossier.

17. Klachten

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening door Thuiszorg Inovum, dan kunt u dit bespreken met de klachtenfunctionaris van Inovum. Het klachtbeleid van Inovum voldoet aan de eisen van de wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) en is vastgelegd in de klachtenregeling cliënten Inovum.

Hoewel iedereen bij Thuiszorg Inovum zijn best doet om de zorg aan u goed te laten verlopen, kunnen altijd klachten ontstaan. De klachtenfunctionaris van Inovum kan een bemiddelende rol spelen bij onvrede of onenigheid. De klachtenfunctionaris kan u ook begeleiden en ondersteunen wanneer u een formele klacht wilt indienen bij de regionale en/of landelijke klachtencommissie. U bent degene die bepaalt wat er met uw onvrede wordt gedaan en welke steun u wilt.

Wilt u een afspraak met de klachtenfunctionaris, dan kunt u haar telefonisch bereiken op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9.00 -9.30 uur via 035 - 58 88 392 of per email: klacht@inovum.nl.

18. Cliëntenraad

De werkwijze van de centrale cliëntenraad is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector.

Stichting Inovum, waarvan Thuiszorg Inovum onderdeel is, kent een centrale cliëntenraad. Thuiszorg Inovum beschikt over een eigen lokale cliëntenraad. Beide cliëntenraden brengen gevraagd en ongevraagd advies uit aan het management over zaken die betrekking hebben op het algemeen belang van cliënten.

Inovum streeft er naar om de cliënten zoveel mogelijk zelf zitting te laten nemen in de cliëntenraad. Helaas is dit niet altijd mogelijk. Daarom kunnen ook vertegenwoordigers, zoals familie, zitting nemen in de lokale of centrale cliëntenraad. Heeft u of uw familie interesse? Dan kunt u een e-mailbericht sturen naar de centrale cliëntenraad: cliëntenraad@inovum.nl. De lokale cliëntenraad van Thuiszorg Inovum heeft een eigen e-mailadres: clienraadhuiszorg@inovum.nl. Zij beschikt over een brievenbus bij de entree van de Emtinckhof en Veenstaete.

19. Wetgeving

De zorg in Nederland kent veel regelgeving waaraan zij moet voldoen. Als u zorg ontvangt van Thuiszorg Inovum, is het goed dat u zich daarvan bewust bent. Hier volgen enkele belangrijk wetten:

Kwaliteitswet zorginstellingen

De Kwaliteitswet Zorginstellingen stelt dat een zorginstelling verantwoorde zorg dient aan te bieden. Hiermee wordt bedoeld zorg die doeltreffend en doelmatig is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. Inovum is in het bezit van een kwaliteitskeurmerk en is opgenomen in het daarbij horende kwaliteitsregister. Regelmatig wordt de kwaliteit van zorg bij Inovum door een onafhankelijke organisatie getoetst.

WBP Wet Bescherming Persoonsgegevens

Binnen Inovum staan op verschillende plaatsen uw persoonsgegevens geregistreerd. Om er voor te zorgen dat er zorgvuldig met deze gegevens wordt omgegaan, is de WBP opgesteld. Verwerking van uw persoonsgegevens is noodzakelijk voor verschillende doeleinden. Zo gebruikt de administratie bijvoorbeeld uw gegevens voor het voeren van een sluitende cliëntenadministratie. Hulpverleners hebben uw gegevens nodig om de door u gewenste zorg te kunnen verlenen. Ook worden bepaalde persoonsgegevens verstrekt aan andere instellingen, zoals het zorgkantoor en de gemeente, om de zorgverlening mogelijk te maken. In alle gevallen wordt zorgvuldig, conform de WBP, met uw gegevens omgegaan. De wet WBP kent u ook een aantal rechten toe. Dit zijn het recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, het recht op vernietiging en afscherming van uw persoonsgegevens en het recht op verzet tegen verwerking van persoonsgegevens.

Wet identificatieplicht

In deze wet is vastgelegd dat iedereen vanaf 14 jaar een geldig identiteitsbewijs moet kunnen tonen wanneer de politie of een toezichthouder hierom vraagt. Deze wet geldt dus ook voor cliënten van Thuiszorg Inovum. U bent zelf verantwoordelijk voor het in bezit hebben van een geldig identiteitsbewijs. Een kopie van uw identiteitsbewijs wordt bewaard in uw cliëntdossier. Bij een bezoek aan het ziekenhuis of een andere instelling dient u een geldig origineel identiteitsbewijs te overleggen als hierom gevraagd wordt.

WGBO Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

Deze wet regelt dat hulpverleners niet zonder meer over mogen gaan tot zorg verlenen. U als cliënt moet instemmen met de zorgverlening. Het doel van de WGBO is om de rechten van de cliënt in de relatie tot de hulpverlener te versterken. Om dit te bereiken zijn in de wet een drietal doelen vastgelegd. De hulpverlener heeft de plicht u helder en duidelijk te informeren zodat u begrijpt wat de afspraken zijn. Deze informatie stelt u in staat om al dan niet in te stemmen met de voorgestelde zorg.

De hulpverlener mag pas zorg aan u verlenen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Afspraken omtrent uw zorgverlening worden in overleg met u gemaakt. U geeft toestemming voor alle handelingen die met u afgesproken zijn binnen het zorgplan. Het zorgplan kan alleen gewijzigd worden met uw toestemming. U heeft als cliënt recht op inzage en correctie van gegevens die over uw situatie vastgelegd worden. Ook kunt u een kopie van uw gegevens vragen. Voor inzage, correctie en een kopie kunt u bij de zorgmanager terecht.

Op www.rijksoverheid.nl vindt u meer informatie over deze en andere wetgeving.

Gedragcode Inovum: voor mensen, door mensen

Kwaliteit van zorg en leven is voor elk mens anders. Kwaliteit wordt niet alleen bepaald door de mogelijkheid te kunnen beslissen over je eigen leven, over goede huisvesting of goede zorg. Het heeft nog meer te maken met de manier waarop mensen met elkaar omgaan.

Daarom is binnen Inovum een gedragscode van toepassing op iedereen die bij Inovum werkt, woont, van Inovum zorg ontvangt of Inovum bezoekt. Inovum verwacht dat deze gedragscode wordt nageleefd en dat, daar waar dit niet het geval is, wij elkaar hierop aanspreken.

Respect

Geen mens is gelijk, maar mensen zijn wel gelijkwaardig. Respect voor het anders zijn is een basisbeginsel. Met respect tegemoet treden betekent niet dat wij het met elkaar eens hoeven te zijn. Het betekent wel dat een andere mening gerespecteerd wordt. Er is wel een grens: een eigen mening hebben en uiten is goed, maar wanneer deze kwetsend is voor anderen spreken we elkaar hierop aan.

Afspraken nakomen

Een afspraak wordt gemaakt om na te komen. Dat ligt voor de hand. Soms lukt dat niet. Dan geef je dit tijdig aan en zeg je wanneer je wel de afspraak na zult komen. Soms wordt de afspraak anders nagekomen dan verwacht. Ook dat verdient uitleg. Daarom hoort uitleggen en verantwoording afleggen er gewoon bij.

Verantwoordelijk zijn

Elk mens draagt verantwoordelijkheid over zijn eigen leven, keuzes en gedrag. Inovum biedt ruimte om ieder zijn eigen verantwoordelijkheid te laten dragen en verwacht dat ieder ook zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Een bijzonder aspect van verantwoordelijkheid in de zorg is om de ander te helpen de eigen verantwoordelijkheid te dragen.

Privacy

Privacy is bescherming van persoonlijke zaken: persoonlijke gegevens, persoonlijke verhalen. Privacy is ook persoonlijke, intieme tijd. In een ruimte met jezelf of met die mensen die je op dat moment kiest. Een bijzondere vorm van respect is aandacht hebben voor die momenten. De momenten laten gebeuren en niet verstoren. De ander niet overvallen maar jezelf aankondigen. Bijvoorbeeld kloppen op de deur voordat je binnengaat. Het is zo gewoon, maar wordt zo snel vergeten.

Praten met elkaar

Kritiek, meningsverschil of verschil in verwachting leidt snel tot verwarring. Zeker als er niet met de betrokkene zelf gesproken wordt, maar met een ander. Dit is de basis van veel misverstand en onbegrip. Praat daarom met elkaar en niet over elkaar en spreek elkaar aan wanneer dit niet gebeurt.

Waar het echt om gaat: de toegevoegde waarde

Een goede samenwerking staat of valt met datgene wat je zelf uitstraalt. Plezier uitstralen en een vriendelijk gebaar doen meer dan honderd afspraken op papier. Een negatieve uitstraling geeft veelal een negatieve reactie, terwijl andersom een positieve uitstraling een positieve reactie oproept.

Belangrijke telefoonnummers

Thuiszorg Inovum

Centraal nummer Thuiszorg

Thuiszorg Inovum is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar via telefoonnummer **035 - 58 88 200**. Dit telefoonnummer werkt met een keuzemenu.

Planningsbureau Thuiszorg Inovum

Bereikbaar maandag t/m vrijdag van 10.00 -12.00 uur via telefoonnummer **035 - 58 88 204** of **035 - 58 88 203** of via email *planningsbureau@inovum.nl*.

Seniorverzorgende

De naam van uw seniorverzorgende vindt u in uw cliëntdossier. Uw seniorverzorgende is bereikbaar via het planningsbureau.

Zorgmanager Thuiszorg Inovum

De zorgmanager van Thuiszorg Inovum is bereikbaar via het planningsbureau.

Coördinator Dagactiviteiten

De coördinator Dagactiviteiten is bereikbaar via telefoonnummer **035 - 58 88 207**

WMO operationeel manager

Heeft u vragen over de huishoudelijk hulp, dan kunt u deze stellen aan de WMO operationeel manager. Zij is maandag t/m vrijdag tussen 10.00-12.00 uur bereikbaar op telefoonnummer **035-58 88 206** of via email *wmo@inovum.nl*.

Zorgbemiddeling Inovum

Medewerkers van Zorgbemiddeling Inovum kunnen u informeren over het aanbod en mogelijkheden binnen Stichting Inovum waar Thuiszorg Inovum een onderdeel van is. Zij zijn bereikbaar maandag t/m vrijdag van 09.00 - 17.00 uur via telefoonnummer **035 - 58 88 387** of via e-mail *zorgbemiddeling@inovum.nl*

Inovum

Postbus 70
1230 AB Loosdrecht
035 - 58 88 400

www.inovum.nl

Thuiszorg Inovum

's-Graveland, Kortenhoef e/o
Oudergaarde 1
1241 AX Kortenhoef

Thuiszorg Inovum

Hilversum, Loosdrecht e/o
Eikenlaan 51
1231 BG Loosdrecht