

Hulp Thuis

Mensen
met
aandacht

Onze werkwijze



Welkom bij MeanderGroep! Hartelijk dank dat u gekozen heeft voor Meander Hulp Thuis. Wij doen er alles aan om u de beste ondersteuning te bieden en de samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen. Een goed samenspel tussen u als klant en uw thuishulp vormt dan ook de basis voor een plezierige samenwerking.

Als cliënt van Meander Hulp Thuis zijn we u graag zo goed mogelijk van dienst. Of u nu tijdelijk ondersteuning nodig heeft, of voor een langere tijd: het is altijd goed om te weten wat u van ons kunt verwachten. En ook: wat verwachten wij van u? Door heldere afspraken te maken kunnen we de hulpverlening zo goed mogelijk laten verlopen. In deze folder leest u daar meer over. Raadpleeg gerust uw vaste thuishulp bij Meander Hulp Thuis wanneer iets niet duidelijk is. Uw thuishulp is namens MeanderGroep uw contactpersoon.

Indien u hulp ontvangt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) dan heeft u hiervoor een indicatie van de gemeente ontvangen. Indien u zorg ontvangt op basis van een Wlz-indicatie dan heeft u via het zorgkantoor een indicatie ontvangen. Zowel gemeenten als het zorgkantoor hebben afspraken met ons gemaakt over de wijze waarop wij de dienstverlening uitvoeren. Wij proberen daarbij zo klantgericht mogelijk te werken, maar binnen de grenzen van deze afspraken en geldende wet- en regelgeving.

PRAKTISCHE AFSPRAKEN RONDOM DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Welke werkzaamheden mag de medewerker bij u uitvoeren?

De medewerker houdt uiteraard uw woning leefbaar. Het is per gemeente en cliëntsituatie verschillend welke taken exact tot de werkzaamheden behoren. Raadpleeg daarvoor de indicatie die de gemeente heeft opgesteld. Dit vormt de basis voor het maken van afspraken met uw thuishulp. Naast deze belangrijke taak hebben onze medewerkers ook een sociale en signalerende functie. Omdat zij meestal voor een langere periode bij u thuishouden, kunnen zij het bespreekbaar maken indien u mogelijk meer ondersteuning nodig heeft. Waar nodig betrekken zij, in overleg met u, onze verpleegkundigen, wijkverpleegkundigen plus, casemanagers dementie), huisarts of andere deskundigen.

Werktijden en pauzes

De werktijden waarop we Hulp bij het Huishouden bieden zijn:

Maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 20.00 uur en op zaterdag van 08.00 uur tot 12.00 uur.

Het moment waarop u hulp ontvangt wordt met u afgesproken. Het kan altijd voorkomen dat de huishulp een keer iets later is. Wij verzoeken u dan niet meteen te bellen, maar minstens een half uur af te wachten. Het kan namelijk zijn dat het bezoek aan de cliënt vóór u iets is uitgelopen. Werkt de medewerker meerdere uren bij u, dan is een korte koffie- of theepauze van circa 15 minuten gebruikelijk. Deze pauzes vallen binnen de werktijd.

Afspraken over momenten van hulpverlening

In overleg met u worden de afspraken gemaakt, uiteraard afhankelijk van de indicatie van de gemeente. In de regel streven we naar een vast moment in de week, maar ook flexibel als de situatie daarom vraagt.

Zo kunnen we ook 1 x per twee weken komen en dan wat meer uren. Wij houden ook rekening met een eventueel bezoek aan de dagopvang en komen dan op andere tijdstippen. Daartoe moeten we wel kunnen beschikken over voldoende tijdstippen in de week.



Anderzijds kan het ook voorkomen dat ondersteuning bij een andere cliënt door omstandigheden urgent is en dat de huishulp bij u iets korter komt. Zo verdelen we de ondersteuning op basis van nut en noodzaak en kunnen we toch iedereen helpen.

Verzetten van een afspraak

Cliënten ervaren het als prettig als ze een vaste huishulp hebben. In de praktijk kan het natuurlijk gebeuren dat de hulp een keer verhinderd is of dat u een keer niet thuis bent en de huishulp daarom niet kan komen. De huishulp heeft dan de vrijheid om in overleg met u een ander moment af te spreken.

Vervanging bij uitval medewerker

Het kan altijd gebeuren dat uw thuishulp uitvalt. Bijvoorbeeld omdat hij of zij ziek is of vanwege een vakantie. De afspraken die u met de hulp heeft gemaakt, komen dan (tijdelijk) te vervallen. Er zal dan gezocht worden naar alternatieven. Ter overbrugging van deze periode vragen wij uw hulp en doen wij een beroep op uw eigen flexibiliteit en mogelijkheden om tijdelijk zelf ondersteuning te organiseren. Hulp Thuis is een dienst die niet noodzakelijkerwijze op een vast moment in de week dient plaats te vinden en zelfs een tijdelijke onderbreking van een paar weken is meestal mogelijk. Het kan dus voorkomen dat u tijdelijk geen hulp ontvangt of dat u op andere dagen dan u van ons gewend bent hulp krijgt aangeboden. Er zijn situaties waarbij de hulp niet uitgesteld kan worden, of slechts voor een korte tijd. Onze thuishulpen, planners en managers hebben voldoende zicht op klantsituaties en zullen in zo'n geval passende maatregelen nemen. Die ondersteuning wordt vervolgens in overleg met u ingezet. Wij kunnen daarbij niet garanderen dat u de ondersteuning krijgt op de dagen en tijden die u gewend bent. Wij proberen in die gevallen altijd 1 of meerdere momenten voor te stellen. Indien dit voor u niet passend blijkt dan dient u alsnog zelf in uw omgeving te zoeken naar alternatieven.

Kortdurende afwezigheid van uw hulp: wat kunt u zelf doen?

Wanneer uw thuishulp kortdurend uitvalt, vanwege vakantie of ziekte, vragen wij u om in uw eigen omgeving te kijken of er iemand bereid is u gedurende deze korte periode te ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan een van uw (klein)kinderen, neefjes, nichtjes of een vriend(in). De uitval kan zich abrupt voordoen, bijvoorbeeld als de thuishulp ziek wordt. In het geval van vakanties daarentegen, informeert uw thuishulp u tijdig hierover. U heeft dan de tijd om in uw omgeving alvast om hulp te vragen. Is dat niet mogelijk? Dan kunt u bijvoorbeeld ook samen met uw thuishulp kijken hoe de gemiste uren toch kunnen worden ingezet. Hij of zij is wellicht in de gelegenheid om voorafgaand en/of na de vakantie enkele extra uren te werken. Maak het bespreekbaar, zo creëren we samen oplossingen in uw vertrouwde omgeving.

Langdurige afwezigheid van uw hulp: wat kunnen wij doen?

Wanneer uw thuishulp onverhoopt voor langere tijd uitvalt, bijvoorbeeld vanwege ziekte, dan zorgen wij voor vervanging. Zoals eerder gesteld, kan die vervanging niet altijd worden geboden op de vaste dagen of tijdstippen waarop u dat gewend bent. In overleg met u zoeken we naar een zo passend mogelijke oplossing.

Wat te doen als u verhinderd bent om hulp te ontvangen?

Het kan voorkomen dat u verhinderd bent om de thuishulp te ontvangen, bijvoorbeeld door vakantie of door een ziekenhuisbezoek. Uiteraard horen wij dat graag zo spoedig mogelijk, maar u dient de organisatie uiterlijk 48 uur van tevoren op de hoogte te stellen. Indien dit niet mogelijk is, of als u dit niet of niet op tijd meldt, zal Meander Hulp Thuis de geplande tijd zoals gewoonlijk registreren. Wij verzoeken u tijdig aan te geven wanneer u weer thuis bent, zodat de hulp kan worden hervat.

Dient u thuis te zijn om Hulp Thuis te ontvangen?

Ja, voor het ontvangen van Hulp Thuis dient u zelf, of inwonende huisgenoten, aanwezig te zijn.

Wat is de functie van het thuiszorgdossier?

Omdat elke cliënt en dus ook elke hulpvraag uniek is, werken we met een persoonlijk thuiszorgdossier. In dit dossier worden al uw gegevens en afspraken rondom de hulpverlening nauwkeurig vastgelegd. Alles wat u wilt weten over de hulp die u ontvangt en de gemaakte afspraken zit in deze handige bewaarmap. Het gebruik van het dossier is een wettelijke verplichting. Bij de start van de hulpverlening legt de medewerker u het gebruik van het dossier uit. Zolang u hulp ontvangt van Meander Hulp Thuis, blijft het dossier bij u thuis. Het dossier is eigendom van MeanderGroep en dient na afsluiting van de hulpverlening terug te keren naar de organisatie waar het, conform de wettelijke termijn, bewaard wordt bij Meander Hulp Thuis.

Welke tijd wordt geregistreerd en hoe gebeurt dit?

De medewerkers van Meander Hulp Thuis noteren per keer de tijd die zij bij u thuis besteden. Dat doen ze op het registratieformulier. Dit registratieformulier blijft in het thuiszorgdossier aanwezig. De tijd die onze medewerkers bij u besteden aan het bijhouden van het thuiszorgdossier valt onder werktijd.

Mag u onze medewerkers om legitimatie vragen?

Jazeker! De medewerkers van Meander Hulp Thuis kunnen zich desgewenst legitimeren met een pas van Meander.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Al onze medewerkers zijn in het bezit van een geldige VOG. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat uw thuishulp in het verleden niet in contact is geweest met justitie.

Mogen onze medewerkers op uw verzoek gebruikmaken van uw auto of zijn/haar auto?

Nee, onze medewerkers mogen geen gebruik maken van uw auto of andere vervoermiddelen. Zij mogen ook niet met hun eigen auto een boodschap voor u doen in de tijd dat ze bij u aan het werk zijn.

Welke afspraken zijn er met betrekking tot het aannemen van beloningen?

Soms willen cliënten graag hun dankbaarheid tonen naar de medewerker die de hulp verleent. Onze medewerkers mogen echter geen cadeaus of beloningen van u aannemen, met uitzondering van kleine attenties bij bijzondere gelegenheden.



Welke arbeidsomstandigheden dient u in acht te nemen?

Omgangsvormen

MeanderGroep is er voor alle mensen in Parkstad, ongeacht leeftijd, geslacht, herkomst of geloof. We maken daar geen onderscheid in. Dat geldt ook voor onze medewerkers. Zo dynamisch als een samenleving is, zo is ook ons medewerkersbestand. Wij respecteren al onze collega's. Zij verrichten hun taak met het hart op de juiste plek; daar zijn ze op geselecteerd.

Het kan in de praktijk voorkomen dat u een thuishulp krijgt toegewezen die wellicht niet overeenkomt met uw verwachtingen. Dat kan iemand zijn van een andere cultuur, een jong of wellicht juist ouder iemand of een mannelijke thuishulp. U heeft hierbij geen keuzevrijheid en wij verwachten van u dat u al onze collega's met respect behandelt. In sommige situaties wordt ervoor gekozen om twee medewerkers in te zetten. Is dit het geval, dan wordt dit vooraf met u besproken.

Kernwaarden

Elke letter in onze organisatiename staat voor een kernwaarde. Deze kernwaarden samen bepalen onze zorgvisie.

M et elkaar	wij werken samen met onze cliënten, mantelzorgers, naasten, vrijwilligers en (zorg)professionals
E igen kracht	wij doen een beroep op de eigen vitaliteit van de cliënt
A andacht	wij hebben aandacht voor onze klanten en nemen hier de tijd voor
N ieuwsgierig	wij zijn geïnteresseerd in onze cliënten en wat hen drijft
D eskundig	wij zijn professionals op het gebied van zorgverlening en welbevinden
E igen regie	wij stimuleren of ondersteunen cliënten om zoveel mogelijk de regie te voeren over hun eigen leven
R espect	wij gaan respectvol met elkaar om. Uitgangspunt daarbij is fysieke, psychische en sociale veiligheid.

Fysieke belasting

De thuishulp zal zelf zorgdragen voor een gezonde mix van dienstverlening door bijvoorbeeld zwaardere taken af te wisselen met lichtere taken. Ook zal hij of zij samen met u de taken verdelen of afspreken welke taken u samen gaat doen. Wij waarderen uiteraard de samenwerking. Samen zorgen we voor plezierige en verantwoorde werkafspraken!

Rookgedrag

Medewerkers van Meander Hulp Thuis roken niet bij u in huis. Omgekeerd geldt dat ook. Als de medewerker van Meander Hulp Thuis bij u in huis is, mag u niet roken. Bovendien dient u de ruimte vooraf of eventueel tijdens de verlening van hulp door de medewerker goed te ventileren zodat de medewerker geen last heeft van eventuele rooklucht.

Huisdieren

Indien onze medewerker bij het uitvoeren van de taken hinder ondervindt van de aanwezigheid van huisdieren, verwachten wij dat in overleg passende maatregelen worden genomen. De verzorging van uw huisdier(en) valt niet onder het takenpakket.

Materialen en attributen

Om het werk naar behoren te kunnen uitvoeren, dient u de juiste schoonmaakmiddelen en -materialen ter beschikking te stellen. In het dossier zit een Arbo-checklist. Deze checklist biedt inzicht in de voorwaarden waaraan een verantwoorde werkomgeving dient te voldoen en welke (hulp)middelen daarbij nodig zijn.

Wat te doen in het geval van schade?

Het is vanzelfsprekend dat we uiterst zorgvuldig omgaan met uw huisraad en bezittingen. Het kan echter voorkomen dat een medewerker per ongeluk bij u thuis schade veroorzaakt.

MeanderGroep handelt deze schade conform de verzekeringsvoorwaarden van de organisatie af. Het beschadigde goed moet ter vaststelling van de schade wel bewaard blijven. U dient de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkdagen te melden bij de organisatie.

Hierbij geldt een eigen risico van € 50,- voor de cliënt. Schade met een waarde boven het bedrag van € 50,- komt voor vergoeding door Meander in aanmerking.

Schade door slijtage komt nooit voor vergoeding in aanmerking.

Agressie/ ongewenst gedrag

In situaties waarbij het voor onze medewerker niet mogelijk is de hulpverlening op een verantwoorde manier uit te voeren, zullen wij dit met u bespreken en hierover afspraken maken. Indien u niet bereid bent mee te werken aan een verantwoorde oplossing binnen een met u af te spreken termijn, kan dit uiteindelijk voor ons een reden zijn om de hulp bij u te beëindigen.

Ook kan bijvoorbeeld bij (verbaal) agressief gedrag, seksuele intimidatie als ook het onder invloed zijn van stimulerende middelen leiden tot het onmiddellijk stoppen van de hulpverlening. De medewerker zal dan onmiddellijk uw huis verlaten en zich melden bij de manager, er kan dan ook aangifte worden gedaan.

Privacy

De medewerker zorgt voor de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Uw gegevens worden op een zodanige wijze beheerd dat uw privacy gewaarborgd is. De medewerker heeft de plicht tot geheimhouding ten aanzien van zaken waarvan zij/hij behoort te weten, dat hij/zij uit hoofde van- zijn/haar taak hiertoe gehouden is. Onze thuishulpen hebben ook een signalerende functie. Indien wij daartoe informatie willen delen met andere hulpverleners kan dat uitsluitend met schriftelijk toestemming van u. U zult dan gevraagd worden het toestemmingsformulier te tekenen hetgeen zich in uw thuiszorgdossier bevindt.

Andersom vragen wij van u dat u zich van gedrag onthoudt dat schadelijk is voor onze medewerkers, vrijwilligers en andere cliënten. U mag bijvoorbeeld geen film- of geluidsopnamen maken van andere cliënten, medewerkers en vrijwilligers.



Goed om te weten

Hoe komt u in aanmerking voor Hulp Thuis?

Voor Hulp Thuis moet u de indicatie aanvragen bij de gemeente waar u woonachtig bent. Deze vorm van zorgverlening valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het is ook mogelijk om Hulp Thuis te ontvangen via de Wet langdurige zorg (Wlz) of particulier. In deze gevallen gelden andere voorwaarden.

Dient u een eigen bijdrage te betalen voor Hulp Thuis?

Ja. Wanneer u Hulp Thuis krijgt, betaalt u hiervoor een eigen bijdrage. Dat is wettelijk zo geregeld en geldt voor iedereen. Hoeveel die bijdrage voor u persoonlijk bedraagt kunt u navragen bij het Centraal Administratie Kantoor (CAK) via tel.nr. 0800-1925 of via de website: www.hetcak.nl. U ontvangt de rekening met betrekking tot uw eigen bijdrage rechtstreeks van het CAK. Indien u het niet eens bent met die rekening, dient u zelf contact op te nemen met het CAK.

Wijzigt uw persoonlijke situatie?

Uw persoonlijke situatie kan natuurlijk altijd veranderen, bijvoorbeeld door verandering in gezinssamenstelling of verhuizing en dergelijke. Wij verzoeken u dit te melden bij uw thuishulp. Bij verhuizing naar een andere gemeente, dient u opnieuw een aanvraag in te dienen bij de nieuwe gemeente. De hulpverlening die u ontvangt wordt door de gemeente alleen gegeven op basis van een geldige indicatie met een geldigheidsduur.

Wij adviseren u uiterlijk twee maanden vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van uw huidige indicatie een verlenging aan te vragen. Indien de verlenging pas wordt afgegeven na de einddatum van de huidige indicatie, dan kan dit betekenen dat u geen zorg krijgt totdat de verlenging binnen is, omdat wij eerst toestemming moeten hebben van de gemeente. Daarom verzoeken wij u zo spoedig mogelijk aan uw thuishulp van Meander Hulp Thuis mee te delen wat de uitslag van de nieuwe indicatie is. Hulp Thuis wordt dan zo nodig en in overleg met u aangepast aan de nieuwe indicatie.

Welke taak heeft de cliëntenraad?

MeanderGroep heeft cliëntenraden die de belangen behartigen van mensen die op de diensten van MeanderGroep zijn aangewezen in de ruimste zin van het woord.

De centrale cliëntenraad overlegt daarover met de directie en Raad van Bestuur en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

De belangrijkste aandachtsgebieden zijn: veiligheid, hygiëne, kwaliteitsbeleid, organisatie van de hulpverlening.

Ieder cluster binnen Meandergroep heeft een eigen cliëntenraad, ook het cluster Wmo/Sociaal Domein. Deze cliëntenraad overlegt met de clusterdirecteur en heeft vooral de taak advies uit brengen over zaken die de cliënten van Hulp Thuis raken.

De cliëntenraad is er niet voor individuele klachten over de thuiszorg. Daarvoor verwijzen wij u naar het stukje over de klachtenprocedure. Indien u meer wilt weten over de cliëntenraad kunt u onze website raadplegen, www.meandergroep.com.

Wat te doen bij klachten?

MeanderGroep stelt alles in het werk om u als cliënt de best mogelijke zorg te geven. Toch kan het voorkomen dat u minder tevreden bent over bepaalde zaken. We stellen het op prijs wanneer u uw onvrede in eerste instantie kenbaar maakt bij de persoon die het betreft, doorgaans uw thuishulp. Als u er samen niet naar tevredenheid uitkomt, kunt u uw ongenoegen of klacht altijd voorleggen aan de manager of directeur, of aan een vertrouwenspersoon. Wanneer u er ook op deze manier niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Voor nadere informatie kunt u de folder 'Ontevreden of klachten over de MeanderGroep Zuid-Limburg?' aanvragen via de klantenservice: 0900 699 0 699.

Wanneer wordt de hulp beëindigd?

Hulp Thuis eindigt:

- indien u opzegt met in achtneming van een termijn van 5 werkdagen
- indien de indicatie voor Hulp Thuis vervalt
- bij uw vertrek naar een andere gemeente
- zorgweigeringsprocedure (melding aan de gemeente)

Wanneer u naar aanleiding van deze folder vragen heeft kunt u te allen tijde contact opnemen met de klantenservice: 0900 699 0 699.

Info

MeanderGroep Zuid-Limburg

Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf

☎ 0900 - 699 0 699 (Meander Klantenservice)

✉ klantenservice@mgzl.nl

🌐 www.meandergroep.com

Elke wijk heeft een eigen wijkverpleegkundige plus: een wijkverpleegkundige met extra taken in de wijk.

Informeer naar de wijkverpleegkundige plus in uw buurt. Bel hiervoor onze klantenservice: T 0900 699 0 699.

Voor al uw zorgvragen belt u met de klantenservice van MeanderGroep: T 0900 699 0 699 (24 uur per dag bereikbaar).

Onderdeel van:

