

BROCHURE

Vierstroom Hulp Thuis



vierstroom
Hulp Thuis

A black and white photograph of a woman with short, light-colored hair, wearing a grey long-sleeved top. She is standing in profile, looking upwards and to the left, as she cleans a window handle with a dark cloth. The background shows a window with vertical blinds and a bright, out-of-focus outdoor scene.

03 Algemeen

04 Over de informatiewerkmap

05 Contact en communicatie

06 Afspraken en voorwaarden
dienstverlening

10 Personeel

10 Overig

12 Belangrijke

telefoonnummers en adressen



Algemeen

Vierstroom Hulp Thuis

Als supporter van zelfstandigheid biedt Vierstroom Hulp Thuis elke dag met plezier en aandacht goede zorg en ondersteuning. Met onze ondersteuning willen we eraan bijdragen dat u op een prettige manier kunt wonen. Wij hebben al ruim 20 jaar ervaring in het bieden van diverse ondersteuningstaken. Omdat zorgverlening in de komende jaren steeds minder vanzelfsprekend gaat worden, zet Vierstroom zich in om hulp te bieden waar mensen zelf vinden dat ze ondersteuning nodig hebben en assisteren we mensen om zo lang mogelijk onafhankelijk te kunnen blijven. Dit doen we door het stimuleren en bevorderen van zelfredzaamheid en het bieden van een passend antwoord op elke hulp of zorgvraag.

Fundis

Vierstroom Hulp Thuis is onderdeel van Fundis. Fundis is een netwerkorganisatie. Elke onderneming van Fundis is actief op een specifiek terrein binnen de zorg voor kwetsbare ouderen en chronisch zieken. Van wijkverpleging tot persoonlijke alarmering, van welzijnsactiviteiten tot paramedische diensten, van revalidatiezorg en verpleeghuiszorg tot huishoudelijke ondersteuning. Door samen te werken binnen de Fundis groep, door nieuwe bedrijven toe te voegen aan de groep of door intensieve samenwerking met partners buiten de groep speelt Fundis flexibel in op de steeds veranderende vraag van zorgvragers.

Over deze informatiemap

Algemeen

Deze brochure is onderdeel van de informatiewerkmap die u van Vierstroom Hulp Thuis ontvangt. Een handige map met informatie, formulieren en ruimte voor het opbergen van andere documenten. Deze map is uw eigendom en u kunt deze zelf beheren. U hoeft de map niet in te leveren bij beëindiging van de dienstverlening. Wilt u zorgen dat deze map thuis beschikbaar is voor onze huishoudelijk medewerkers? De map kunt u ook gebruiken voor informatie uitwisseling tussen zorgverleners of met uw mantelzorger.

Bij de eerste afspraak neemt onze huishoudelijke medewerker de informatiewerkmap met u door, maakt met u afspraken over de uitvoering en legt deze hierin vast.

Overeenkomst “Hulp bij het huishouden”

In de informatiewerkmap vindt u de overeenkomst in tweevoud. U kunt één exemplaar zelf in de map bewaren, de andere stuurt u getekend naar ons terug. U kunt onze collega vragen u hierbij te helpen.

We hebben deze getekende overeenkomst nodig voor de voortzetting van onze ondersteuning.

Wettelijk vertegenwoordiger

Heeft u een vertegenwoordiger aangewezen om uw belangen te behartigen? U kunt dit aangeven bij de zorgovereenkomst. Wilt u daarbij een kopie van de schriftelijke volmacht verstrekken en u eventuele wijzigingen aan ons doorgeven?

Aftekenlijsten

In de map vindt u ook aftekenlijsten. Onze huishoudelijk medewerker noteert hierop wanneer er is gewerkt. Als u het eens bent met de uren, wilt u die dan aftekenen? Het is mogelijk dat wij de aftekenlijsten moeten opvragen voor de (accountants)controle. Bent u het niet eens met de gewerkte uren? Neemt u dan contact met ons kantoor: 088 - 400 3200 of per e-mail via info@vierstroomhulphuis.nl.



Contact en communicatie

Manager Thuisondersteuning & Front-Office ondersteuners

U heeft een vast team dat de huishoudelijke ondersteuning voor u regelt. Dit team bestaat uit een Manager Thuisondersteuning en diverse ondersteuners. U kunt bij dit team terecht met uw vragen, opmerkingen en eventuele verbeterwensen. Zij zijn te bereiken via het algemene nummer 088 - 400 3200 of per e-mail via info@vierstroomhulpthuis.nl.

Gebruik van e-mail

Om te voorkomen dat we u bellen op een ongelegen moment of dat we u niet thuis treffen, communiceren we ook per email. Om deze reden vragen wij bij de intake naar het e-mailadres van uzelf of dat van uw mantelzorger. Heeft u geen mailadres of vindt u het niet prettig om deze hiervoor te gebruiken? Laat het ons weten en ook dit noteren wij voor u.

Relatieportaal

Wij bieden u als klant de mogelijkheid gebruik te maken van uw persoonlijke relatieportaal. U kunt deze internetpagina raadplegen voor de volgende informatie:

- nieuws en informatie over onze dienstverlening;
- op welke dagen en tijden huishoudelijke ondersteuning voor u gepland staat;
- welke huishoudelijk medewerker of welke vervanger komt;
- uw persoonlijke gegevens zoals Vierstroom Hulp Thuis die heeft geregistreerd;

Zo bent u altijd goed geïnformeerd bij wijzigingen en veranderingen! In de welkomstbrief leest u hoe u toegang hiervoor kan aanvragen.



Afspraken en voorwaarden dienstverlening

Invulling hulp

De indicatie die voor u wordt afgegeven door de gemeente of het zorgkantoor bepaalt welke en hoeveel ondersteuning u ontvangt. Op basis van deze indicatie stemmen wij onze ondersteuning zoveel mogelijk af op uw behoeften, wensen en voorkeuren. Samen met u willen we uw zelfstandigheid bevorderen. Dit betekent dat we u soms ook vragen zelf nog mee te helpen waar dit kan.

Privacy

Uw persoonsgegevens worden door Vierstroom Hulp Thuis verwerkt volgens de privacywetgeving en privacyverklaring van de organisatie. Met uw gegevens wordt vertrouwelijk omgegaan. De privacyverklaring kunt u vinden op de website van Vierstroom.

(<https://www.vierstroom.nl/privacyverklaring/privacyverklaring-clienten-met-huishoudelijke-ondersteuning>) of opvragen via het algemene telefoonnummer 088-400 3200.

Op basis van de wet heeft u een aantal wettelijke rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens: inzage, verbetering of aanvulling, wissen van gegevens, beperking van verwerking en recht van bezwaar. In de privacyverklaring op onze website leest u hierover meer.

Veilige en gezonde werkomgeving

Om goed werkgeverschap uit te kunnen voeren zien wij erop toe dat de werkomgeving en werkmaterialen veilig zijn en de juiste materialen aanwezig zijn voor onze medewerkers. Wanneer niet aan de eisen wordt voldaan, is het mogelijk dat werkzaamheden niet of slechts gedeeltelijk uitgevoerd kunnen worden.

Wij maken u er bijvoorbeeld op attent dat het voor onze medewerkers niet is toegestaan met chloor te werken. Chloor kan in sommige omstandigheden een chemische reactie veroorzaken, is zeer milieubelastend en kan beschadigingen veroorzaken. Er zijn veel andere vervangende middelen op de markt verkrijgbaar die net zo effectief reinigen en die geen negatieve bijwerkingen hebben.

Beoordeling arbeidsomstandigheden

De arbeidsomstandigheden beoordelen wij op basis van een controlelijst. Onze huishoudelijk medewerker vult samen met u de controlelijst in en geeft aan of acties nodig zijn, bijvoorbeeld of er extra materialen nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Wij verzoeken u deze zo snel mogelijk aan te schaffen. Een veilige en gezonde werkomgeving is voor ons een belangrijke voorwaarde voor onze dienstverlening. Op deze manier kunnen onze medewerkers gezond en met plezier hun werk uitvoeren.

Aanwezigheid tijdens de dienstverlening

Om hulp bij het huishouden te ontvangen verwachten we dat u (of een van uw huisgenoten) thuis bent gedurende de volledige tijdsduur dat onze medewerker werkt. Als het mogelijk is vragen wij u ook om binnen uw mogelijkheden mee te werken aan het huishouden.

Het is niet toegestaan dat onze huishoudelijk medewerker alleen in uw woning verblijft. Wilt u hier rekening mee houden?

Sleutelbeheer

Onze medewerkers mogen geen sleutel van uw woning aannemen.

Gesloten deur

Als u op de geplande tijd niet reageert op de deurbel en we u niet telefonisch kunnen bereiken, dan maken we ons zorgen. We zoeken eerst contact met uw contactpersoon of andere zorgverleners. In het uiterste geval wordt het alarmnummer (112) gebeld. Wij nemen onze zorgplicht serieus en willen zeker zijn dat er geen sprake is van een ongeval. We bespreken deze mogelijke situatie met u tijdens de intake.

Afmelding huishoudelijke ondersteuning

Bent u verhinderd en wilt u de hulp afzeggen? Neem dan tijdig (minimaal 24 uur van tevoren) contact op met Vierstroom Hulp Thuis. Zonder tijdig bericht kunnen de geplande uren bij u in rekening worden gebracht.

Vervanging

Als de huishoudelijk medewerker verlof heeft, dan doen we onze uiterste best om vervangende hulp te organiseren. Wenst u geen vervangende hulp dan kunt u dit aan ons doorgeven. Dat kan via uw huishoudelijk medewerker of het algemene telefoonnummer of e-mailadres. Vierstroom Hulp Thuis doet haar best om u van de gewenste vervangende hulp te voorzien. Het kan zijn dat vervangende hulp op een ander moment plaatsvindt. Houdt u er ook rekening mee dat de kwaliteit van de vervanging mogelijk anders is dan u bent gewend van uw vaste huishoudelijk medewerker.

Onderbreken en hervatten hulp

Als u de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk wilt stoppen vanwege afwezigheid, bijvoorbeeld vanwege een vakantie of geplande ziekenhuisopname, dan horen we dit graag. Zodra bekend is wanneer de ondersteuning kan worden hervat kunt u of uw contactpersoon dit bij ons aangeven.

Feestdagen

Graag maken wij u erop attent dat Vierstroom Hulp Thuis gesloten is op onderstaande feestdagen. Op deze dagen zijn wij op kantoor niet bereikbaar.

- Nieuwjaarsdag (1 januari);
- 1e en 2e Paasdag;
- Koningsdag (27 april);
- Bevrijdingsdag (5 mei);
- Hemelvaartsdag;
- 1e en 2e Pinksterdag;
- 1e en 2e Kerstdag (25 en 26 december).

Gedragregels

Voor Vierstroom Hulp Thuis én onze huishoudelijke medewerkers staat u als klant centraal. Wij respecteren uw levenssfeer en leefpatronen en geven zo goed als mogelijk invulling aan uw wensen aangaande de hulp bij het huishouden. Onze medewerkers handelen volgens de gedragsregels van Vierstroom Hulp Thuis en binnen de wet. Discriminatie, ongewenst gedrag, seksuele intimidatie en geweld zijn bij de wet verboden. Mocht u dit toch onverhoopt overkomen, dan vragen wij u dit direct te melden aan de manager Thuisondersteuning. De manager Thuisondersteuning bepaalt vervolgens samen met u welke stappen ondernomen dienen te worden. Vanzelfsprekend verwachten wij ook van u dat u zich ook aan deze gedragsregels houdt.

Geheimhouding

Onze medewerkers hebben een beroepsgeheim en geven zonder uw toestemming nooit informatie door aan derden. Uw gegevens en alle zaken die onze huishoudelijk medewerker tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis neemt over u en/of uw huisgenoten zijn bij Vierstroom Hulp Thuis in goede handen. Daarentegen mag u ook geen persoonlijke informatie over onze huishoudelijk medewerker aan derden mededelen, tenzij de wet u daartoe zou verplichten. Deze regels blijven ook van kracht wanneer de huishoudelijke ondersteuning beëindigd is.

Signalering

Onze medewerker hebben een signaalfunctie. Als de ondersteuning die u ontvangt niet meer passend lijkt of onze huishoudelijk medewerker zorgen heeft over uw welbevinden of veiligheid, dan kan hij of zij dit doorgeven aan Vierstroom Hulp Thuis. Indien nodig ondernemen we actie, waarbij na overleg met u informatie of gegevens uitgewisseld worden met uw netwerk of andere zorgverleners.

Meldcode

Zorgaanbieders (en wij dus ook!) hebben een wettelijke verplichting om bij bepaalde zorgen rondom een klanten de meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling toe te passen. De meldcode is er vooral op gericht om de zorgen in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar te maken en samen te zoeken naar een oplossing, waarbij de noodzakelijke hulp en ondersteuning wordt geboden.

Contactpersonen

Met name met het oog op een gesloten deur is het van belang dat wij beschikken over de namen en telefoonnummers van bij voorkeur 2 contactpersonen. Wij vragen deze gegevens daarom bij u op en registreren deze in ons systeem.

Cadeaus en geld

Onze huishoudelijk medewerker mag geen geld en/of cadeaus van u, uw huisgenoten en uw familie aannemen. Ook is het niet toegestaan dat onze huishoudelijk medewerker geld voor u haalt/pint, geld van u leent of geld voorschiet. Dit om misstanden te voorkomen.

Camera's in huis

Volgens de wet AVG hebben onze medewerkers recht op privacy. Mocht u camera's in uw huis hebben dan bent u verplicht dit te melden. Indien een medewerker hierop bezwaar heeft kan er gevraagd worden om de camera uit te zetten of tijdelijk af te dekken.

Gebruik auto

Wanneer het verzorgen van boodschappen onderdeel uitmaakt van uw indicatie, dan mag onze huishoudelijk medewerker hiervoor niet uw auto gebruiken. Eventuele boodschappen worden door onze huishoudelijk medewerker te voet of op de fiets gedaan.

Schade

U mag van ons verwachten dat onze huishoudelijk medewerkers zorgvuldig met uw eigendommen omgaan. Echter een ongeluk zit in een klein hoekje. Materiële schade valt onder de normale huishoudelijke risico's. Dit betekent dat er een eigen risico wordt gehanteerd van € 100,-.

Bij het bepalen van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met afschrijving op basis van algemeen gangbare afschrijvingstermijnen. Bij letselschade geldt geen eigen risico. Meldt u de schade zo snel mogelijk na het voorval bij Vierstroom Hulp Thuis.



Diefstal

Natuurlijk gaan we er niet van uit. Maar heeft u het vermoeden van diefstal? Dan vragen we u altijd om zelf aangifte te doen bij de politie. Wilt u ons daar ook over informeren?

Beëindiging hulp zonder opzegtermijn

Onze overeenkomst eindigt zonder dat opzegging nodig is bij:

einde van de indicatie;

overlijden;

opname in een zorginstelling;

verhuizing naar een plek buiten het werkgebied van Vierstroom Hulp Thuis;

bij wederzijds goedvinden.

Neemt u (of uw mantelzorger) bij bovenstaande situaties wel zo snel mogelijk contact met ons op om het door te geven.

Beëindiging hulp door Vierstroom Hulp Thuis

Vierstroom Hulp Thuis heeft het recht om de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als:

- u ondanks aanmaningen daartoe de verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt;
- u onze gedragsregels niet in acht neemt;
- de arbeidsomstandigheden onvoldoende zijn gewaarborgd;
- sprake is van slechte hygiënische omstandigheden waarin onze huishoudelijk medewerker niet verantwoord kan werken.

Beëindiging hulp

Wilt u de hulp bij het huishouden beëindigen? U kunt dit kenbaar maken bij Vierstroom Hulp Thuis via 088-400 3200 of info@vierstroomhulpthuis.nl.

PERSONEEL

Vaste huishoudelijk medewerker

We streven ernaar om een vaste huishoudelijk medewerker voor u te vinden. Het is fijn voor u om een vertrouwd persoon te hebben die uw huishouden kent en zich verantwoordelijk voelt voor uw welzijn. Als u niet tevreden bent met de vaste medewerker dan kunt u dit in eerste instantie zelf bespreken met uw huishoudelijk medewerker.

Komt u hier niet samen uit, dan kunt u uiteraard altijd met ons contact opnemen. Samen zoeken we naar een passende oplossing.

Legitimatie

Onze medewerker kan zich legitimeren wanneer u daarom vraagt (paspoort/ID-kaart/rijbewijs). Vraag onze huishoudelijk medewerker er gerust naar.

OVERIG

Opmerkingen, verbeterpunten, of ideeën of onvrede

Vierstroom Hulp Thuis staat voor een kwalitatief goede zorg- en dienstverlening. Persoonlijke aandacht, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen klanten, medewerkers, mantelzorgers en andere zorginstellingen vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Heeft u een idee, verbeterpunt, opmerking, onvrede of een klacht dan horen we graag van u.

Heeft u een idee of een opmerking? U kunt dat het beste eerst bespreken met de betrokken persoon. Wellicht kan hij of zij uw opmerking of idee direct gebruiken, of als er sprake is van een misverstand dit rechtzetten.

Bent u ontevreden over uw huishoudelijk medewerker of heeft u een klacht dan willen we graag samen met u daarover in gesprek. U kunt hiervoor contact opnemen met ons via het algemene telefoonnummer.

Mochten we er niet samen uit komen of voelt u zich niet gehoord en u wilt hier een formele klacht voor indienen, kunt u in de klachtenbrochure vinden hoe u dit kunt doen.

Clëntenraad

De cliëntenraad van Vierstroom Hulp Thuis behartigt de belangen van alle klanten. De raad brengt adviezen uit over kwaliteitsverbetering en houdt in de gaten of gemaakte afspraken worden nagekomen. Via de cliëntenraad kunt u uw stem laten gelden.



Voor de cliëntenraad staat het huidige en toekomstige belang van u als klant voorop. Voor meer informatie kijkt u op <https://www.vierstroom.nl/over-vierstroom/clientenraad>.

Indicatie

In bijna alle gevallen wordt huishoudelijke ondersteuning verleend op basis van een indicatie. Deze ontvangt u via het WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) loket van de gemeente of via het Zorgkantoor. Neem tijdig contact op met de gemeente als de einddatum van de indicatie nadert en verlenging wenselijk is.

Krijgt u of uw partner een WLZ-indicatie (Wet Langdurige Zorg), dan vervalt per deze datum de WMO-indicatie. De financiering van de hulp bij het huishouden wordt dan overgenomen door het zorgkantoor. Wilt u deze wijziging van WMO naar WLZ zo snel mogelijk bij ons melden?

Eigen bijdrage

Krijgt u de hulp bij het huishouden op basis van een WMO-indicatie, dan betaalt de gemeente de kosten. U betaalt een vaste eigen bijdrage per maand. Deze eigen bijdrage wordt in de meeste gevallen door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) vastgesteld en aan u gefactureerd. Voor vragen over uw eigen bijdrage kunt u contact opnemen met het CAK of uw gemeente.

Telefoonnummer: 088-400 3200 (bereikbaarheid kantoor: werkdagen van 8.00 tot 15.00 uur
Na 15.00 zijn wij telefonisch alleen bereikbaar voor spoedzaken.

E-mail: info@vierstroomhulphuis.nl

Internet: www.vierstroom.nl/hulphuis

Postadres: Postbus 7304, 2701 AH Zoetermeer

Bezoekadres: Boris Pasternaklaan 2-10, 2719 DA Zoetermeer

Zie voor actuele informatie <https://www.vierstroom.nl/over-vierstroom/clientenraad>

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

Telefoon: 06 – 25 06 79 56

E-mail: klachten@vierstroom.nl

Post: Postbus 571, 2800 AN Gouda T.a.v. de klachtenfunctionaris

Telefoon: 0800 – 1925

Internet: www.hetcak.nl

