

## INFORMATIE VOOR CLIËNTEN - WMO ZORG IN NATURA

### Onderwerpen:

#### 1. Bereikbaarheid Zorg@home

Contactgegevens

Contactpersoon

#### 2. Zorg in natura

Wat is zorg in natura?

Eigen bijdrage

Maatwerk: resultaatgericht werken

#### 3. Werkwijze (administratief)

Intake

Overeenkomst

Ondersteuningsplan

Evaluatie

Aanvragen van een nieuwe toekenning

Contact met de gemeente

#### 4. Het ontvangen van de hulp

Vaste zorgverlener

Zorgdossier (logboek)

Werkbriefjes

Ziekte of vakantie van vaste hulp

Feestdagen

Afzeggen van hulp

Deze informatie is bedoeld voor cliënten, die ondersteuning ontvangen op basis van 'zorg in natura', vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning, via een toekenning van de gemeente). Voor cliënten met een andere vorm van zorg, hebben wij een aparte informatiebrochure.

In deze brochure vindt u belangrijke informatie over de thuiszorg die u van Zorg@home ontvangt. Hierin kunt u terugvinden hoe wij de organisatie van uw hulp hebben geregeld en wat u als cliënt van ons kunt verwachten.

Zorg@home wil haar cliënten graag goed informeren. Kunt u desondanks iets niet terugvinden, of wilt u graag extra informatie over een bepaald onderwerp? Neemt u dan gerust contact met ons op!

## BEREIKBAARHEID ZORG@HOME

### Contactgegevens

<b>Algemeen telefoonnummer</b>	Maandag t/m donderdag 09:00 – 16:00u Vrijdag 09:00 – 14:00u	<b>070 – 220 25 09</b>
<b>Mobiel telefoonnummer</b>	buiten onze kantooruren (alleen bedoeld voor dringende zaken*)	<b>06 – 16 89 79 52</b>
<b>E-mail algemeen</b>	Voor alle onderwerpen die te maken hebben met uw hulp	<b>info@zorgathome.nl</b>
<b>Bezoekadres</b>	Op afspraak, tijdens kantooruren (verschillende haltes OV op loopafstand, betaalde parkeergelegenheid in de straat)	<b>Loosduinseweg 757 2571 AN Den Haag</b>

\* Met dringend zaken bedoelen wij: iets dat absoluut niet kan wachten. Belt u ons mobiele nummer a.u.b. alleen, als wij onmiddellijk op de hoogte moeten worden gebracht. Bijvoorbeeld als u plotseling weg moet, maar onze medewerker bij u zou komen. Bij (medische) noodsituaties, belt u met uw huisarts of met het landelijke alarmnummer (1-1-2).

### Contactpersoon

Zorg@home heeft geen verschillende vestigingen, afdelingen of telefooncentrales. Wij hebben een klein, vast kantoorteam. Als u ons belt, krijgt u altijd uw vertrouwde vaste aanspreekpunt aan de telefoon. Zo kunnen wij u direct persoonlijk helpen.

## ZORG IN NATURA

### **Wat is zorg in natura?**

Zorg@home heeft een contract met de gemeente Den Haag, voor het leveren van de 'maatwerkvoorziening: het voeren van een huishouden'. In de afspraken tussen de gemeente en ons als zorgaanbieder, is alles voor u geregeld. Zo wordt ervoor gezorgd dat u de hulp ontvangt die u nodig hebt, en is vastgelegd aan welke (kwaliteits)eisen deze hulp moet voldoen. Zelf hoeft u hier verder niets voor te regelen. Dit heet 'zorg in natura'. U ontvangt ondersteuning van Zorg@home, die door de gemeente wordt betaald. U ontvangt van ons geen facturen voor de ontvangen hulp. Wel betaalt u een eigen bijdrage, die wordt geïnd door het CAK (Centraal Administratie Kantoor).

### **Eigen bijdrage**

De hoogte van uw eigen bijdrage wordt vastgesteld door het CAK (vanaf 2021 is dit een vast tarief per maand). De gegevens hiervoor worden doorgegeven vanuit de gemeente. Voor meer informatie over uw eigen bijdrage, via de website van het CAK: [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### **Maatwerk / resultaatgericht werken**

Zorg@home levert de hulp op basis van het 'maatwerkarrangement' dat door de gemeente aan u is toegekend. Op basis van uw beschikking heeft u recht op ondersteuning, voor het behalen van bepaalde resultaten. Van onze medewerkers wordt verwacht dat bij elk bezoek weer maatwerk wordt geleverd. Er wordt elke keer weer nagegaan, of het gewenste resultaat wordt behaald. Hiermee ligt het niet vast hoe lang de hulp precies bij u blijft. Als de resultaten uit het ondersteuningsplan zijn behaald, zit de 'taak' van onze medewerker er voor dat moment op. Dit kan soms korter, soms langer duren. Wel houden wij rekening met een maximum-tijd, die de hulp voor u beschikbaar heeft. Dit wordt vooraf met u afgesproken, afhankelijk van de intensiteit van uw toekenning ('Basis', 'Plus' of 'Intensief'). Mocht het gewenste resultaat *niet* behaald worden met de uitgevoerde werkzaamheden of binnen de maximaal beschikbare tijd, dan zullen wij met u overleggen hoe dit kan worden opgelost.

## WERKWIJZE (ADMINISTRATIEF)

### **Intake**

Voor het starten van de hulp, voeren wij een intakegesprek met u (en eventueel een naaste, zoals uw mantelzorger). Dit wordt gedaan om alle informatie te bespreken, die belangrijk is om onze taken goed te kunnen uitvoeren. Er wordt vastgelegd wat in uw situatie belangrijk is en wat uw wensen zijn, om goede afspraken te maken voor het leveren van de hulp. Zo kunnen wij u zo goed mogelijk van dienst zijn.

### **Overeenkomst**

Bij aanvang van de ondersteuning wordt een bevestiging van de overeenkomst tussen Zorg@home en u als cliënt ondertekend. Hiermee bevestigt u dat Zorg@home de hulp aan u levert, en dat u hebt begrepen welke afspraken hierbij gelden.

### **Ondersteuningsplan**

De hulp die wordt geleverd, wordt uitgevoerd volgens het ondersteuningsplan. Hierin staat welke resultaten (doelen) moeten worden behaald met de hulp die u ontvangt. Ook is vastgelegd welke taken onze medewerker moet uitvoeren, en hoe vaak dit moet gebeuren.

Het ondersteuningsplan is door de gemeente goedgekeurd bij uw aanvraag voor hulp. Hierbij is ook rekening gehouden met de taken die u zelf kunt uitvoeren, of die door iemand anders voor u worden gedaan.

Het kan voorkomen dat door veranderingen in uw situatie, moet worden afgeweken van de afgesproken werkzaamheden. Denk bijvoorbeeld aan vakantie van uw mantelzorger, of ziekte van uzelf waardoor u tijdelijk minder zelf kunt doen. In zo'n geval zal onze medewerker met u bespreken wat er nodig is om toch de resultaten te kunnen behalen. Als dit tijdelijk is, hoeft het ondersteuningsplan hiervoor niet te worden gewijzigd. Bij structurele veranderingen, zal het ondersteuningsplan worden aangepast. Bij veranderingen die niet passen binnen de toewijzing, moet met de gemeente worden overlegd over het afstemmen van uw toekenning op de nieuwe situatie.

### **Evaluatie**

Het ondersteuningsplan wordt periodiek met u geëvalueerd. Er wordt besproken of de hulp die u ontvangt goed aansluit bij het behalen van de gewenste resultaten. Ook wordt bekeken of er veranderingen zijn in uw situatie, en of u voldoende wordt geholpen om zo zelfredzaam mogelijk te zijn. De evaluatie vindt in elk geval plaats: voor afloop van uw beschikking (als u een nieuwe aanvraag moet doen), bij structurele veranderingen in uw situatie, of op uw eigen verzoek. Ook zonder tussentijdse aanleiding wordt tenminste één keer per jaar een evaluatie ingepland.

### **Aanvragen van een nieuwe toekenning**

De gemeente geeft voor bepaalde tijd een toekenning voor het recht op ondersteuning. Zorg@home levert de ondersteuning zolang de toekenning geldig is. De cliënt moet zelf tijdig een nieuwe toekenning aanvragen, wanneer de beschikking afloopt. Hiervoor neemt u contact op met de gemeente. Vraagt u Zorg@home gerust om hulp, om u hierbij 'op weg te helpen' of te ondersteunen bij het doen van een (nieuwe) aanvraag. U kunt ook gebruikmaken van (gratis) hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner, bijv. via een Servicepunt XL van de gemeente.

### **Contact met de gemeente**

Voor vragen over uw beschikking, het doen van een nieuwe aanvraag of het doorgeven van wijzigingen, neemt u contact op met de gemeente: <https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning>.  
Telefonisch: **070-353 75 00**.

## **HET ONTVANGEN VAN DE HULP**

### **Vaste zorgverlener**

Van Zorg@home ontvangt u een vaste hulp, die bij u thuis komt op de momenten die met u zijn afgesproken. Als u niet tevreden bent over de medewerker die aan u is toegewezen, kunt u dit altijd aan ons melden. Wij zullen dan met u overleggen hoe de medewerker de uitvoer van de taken kan verbeteren, of dat u liever een andere vaste medewerker wenst te ontvangen.

### **Taken**

Onze medewerker voert de (huishoudelijke) ondersteuning uit zoals in het ondersteuningsplan is afgesproken. Hierbij wordt gewerkt volgens de geldende normen, richtlijnen en professionele standaarden. Het is uw hulp niet toegestaan om andere werkzaamheden te verrichten of diensten te verlenen, dan waarvoor u een toekenning hebt ontvangen. Dit geldt ook voor taken waarvoor de medewerker niet opgeleid of bevoegd is. Als u andere zorg of ondersteuning nodig hebt (bijvoorbeeld hulp bij het aankleden of het aantrekken van steunkousen), dan kan daarvoor een aparte toekenning worden aangevraagd. Zorg@home kan u eventueel helpen met een andere vorm van thuiszorg.

### Signaleren

Naast de uitvoer van de afgesproken taken, hebben onze medewerkers ook een belangrijke functie in het signaleren van veranderingen en bijzonderheden in uw situatie. Als thuiszorgaanbieder zijn wij daarbij verplicht, bepaalde signaleringen te melden aan de gemeente. Hierbij wordt de gemeentelijke meldcode gehanteerd. Meer informatie over de meldcode vindt u hier: <http://www.meldcodehaagseregio.nl/>. Zorg@home deelt geen informatie over cliënten, zonder toestemming – behoudens in situaties waarbij wij verplicht zijn om dat wel te doen, zoals volgens deze meldcode.

### Zorgdossier

U ontvangt van ons een zorgdossier (logboek), waarin de medewerker bij elk bezoek rapporteert. Hierin wordt zo de voortgang van de hulp geregistreerd, en worden bijzonderheden vastgelegd om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Het zorgdossier blijft eigendom van Zorg@home. Bewaart u het dossier a.u.b. zorgvuldig, en zorgt u ervoor dat de map altijd beschikbaar is voor de hulp die bij u komt. In het zorgdossier wordt ook informatie gegeven over onze klachtenregeling.

### Werkbriefjes

Onze medewerker laat na afloop van elk bezoek, de gewerkte uren door u 'aftekenen' op een werkbriefje. Dit is om de uren correct te kunnen registreren, en om na te kunnen gaan of u de hulp daadwerkelijk hebt ontvangen. Het werkbriefje is alleen bedoeld voor onze eigen administratie. In het zorgdossier kunt u ook terugzien op welke momenten de hulp bij u is geweest.

### Ziekte of vakantie van de vaste hulp

Bij ziekte of vakantie van uw vaste hulp, proberen wij zoveel mogelijk vervanging aan te bieden op de dag waarop u gewend bent hulp te krijgen. Dit lukt echter niet altijd. Wij zullen in dat geval een alternatief met u bespreken om alsnog de gewenste resultaten te kunnen behalen.

### Feestdagen

Op erkende feestdagen ontvangt u geen hulp, omdat onze medewerkers dan vrij zijn. Samen met uw vaste hulp wordt bekeken, of de hulp op een andere dag kan plaatsvinden. In sommige situaties is het noodzakelijk om ook op feestdagen ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld als wij u hulp bieden bij de zorg voor (jonge) kinderen. In voorkomende situaties wordt vooraf met u besproken hoe de hulp op feestdagen wordt georganiseerd.

Feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Pinksterdag, 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> Kerstdag.

### Afzeggen van de hulp

Als u zelf geen hulp kunt ontvangen, bijvoorbeeld door ziekte of een doktersafpraak, geeft u dit dan a.u.b. zo vroeg mogelijk aan ons door, maar uiterlijk 24 uur van tevoren. Indien niet tijdig wordt afgegd, kan Zorg@home kosten aan u in rekening brengen (€ 20,-). Dit geldt natuurlijk niet als u door overmacht (bijv. plotselinge ziekenhuisopname) niet op tijd kon doorgeven dat u geen hulp kon ontvangen.

Wij stellen het op prijs, als u afwezigheid door vakantie ten minste twee weken vooraf aan ons meldt. Hoe eerder u ons op de hoogte brengt van afwezigheid of wijzigingen, hoe beter wij hier dan rekening mee kunnen houden in de planning van onze medewerkers.

Overige informatie vindt u in onze informatiebrochures, in de leveringsvoorwaarden en op onze website ([www.zorgathome.nl](http://www.zorgathome.nl)).