

thuiszorg

icare

Verpleging en Verzorging

www.icare.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat kunnen wij u bieden?	4
Hoe verloopt thuiszorg in de praktijk?	7
Wat te doen bij...?	8
Wat kost thuiszorg?	9
Leveringsvoorwaarden	10
Respect en gelijkwaardigheid	10
Gezond en veilig werken	10
Privacy	10
Kwaliteitsgarantie	11
Icare Cliëntenraad	11
Wilt u meer informatie?	11

Icare Thuiszorg

Verpleging en Verzorging

U wilt graag zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen, ongeacht leeftijd, handicap of ziekte. Dat is goed mogelijk met enige hulp. Voor een deel van de zorg kunt u naasten of huisgenoten inschakelen. Soms is dat niet mogelijk, niet voldoende of heeft u professionele zorg nodig. Dan staat Icare met verpleging en verzorging voor u klaar.

De zorg die wij aan u leveren is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden en thuissituatie. In nauw overleg met u bepalen we de benodigde zorg. Wat is haalbaar, wenselijk of beslist noodzakelijk en wat zijn voor u de beste tijden om verzorgd of verpleegd te worden. Regelmatig bekijken we met u of alles naar wens verloopt. Misschien zijn er zaken die veranderd moeten worden. Welke zorg u ook krijgt, het is ons doel om u zo goed mogelijk te ondersteunen en te helpen, 24 uur per dag.

Op die manier bent u verzekerd van de beste zorg bij u thuis.

Wat kunnen wij u bieden?

Verzorging

U krijgt hulp van een verzorgende. Zij* helpt u bij dagelijkse handelingen zoals opstaan en naar bed gaan, wassen en douchen, aankleden, eten of naar het toilet gaan. Ook begeleidt zij u, bijvoorbeeld bij het omgaan met uw ziekte of ouderdomsproblemen. Verzorging kan tijdelijk zijn maar ook langdurig, bijvoorbeeld als u chronisch ziek bent.

Verpleging

Als u verpleging nodig heeft, komt er een ziekenverzorgende of verpleegkundige bij u langs. Zij kan uw wonden verzorgen, medicijnen toedienen en alle andere mogelijke verpleegkundige handelingen bij u thuis verrichten. Ook zorgt zij voor goede begeleiding en instructies.



Nachtzorg

Icare levert ook 's nachts professionele zorg. U kunt gebruikmaken van nachtzorg als u bijvoorbeeld niet alleen naar bed kunt gaan, hulp nodig heeft bij het naar het toilet gaan, een wond heeft die ook 's nachts verzorgd moet worden of hulp nodig heeft bij het opstaan, ook als u vroeg van huis moet. Daarnaast kunt u nachtzorg inschakelen als u 's nachts acuut hulp nodig heeft, omdat u bijvoorbeeld bent gevallen. Zodra u Icare Zorgcentrale heeft gebeld komt een van onze medewerkers naar u toe.

**Natuurlijk heeft Icare ook mannelijke medewerkers. Maar omdat het grootste deel uit vrouwen bestaat en omwille van de leesbaarheid gebruiken wij in deze brochure 'zij'.*

Specialistische thuisverpleging

Specialistische zorg wordt gegeven aan mensen die een bijzondere aandoening of zorgvraag hebben. Bijvoorbeeld iemand met kanker die thuis chemotherapie krijgt. Dit is mogelijk doordat steeds meer 'ziekenhuistechnologie' ook thuis gebruikt kan worden. De verpleging vindt plaats in nauw overleg met de huisarts en de specialist. De verpleegkundigen die deze zorg geven, hebben hiervoor een speciale opleiding gevolgd. Specialistische thuisverpleging kan gegeven worden in combinatie met verpleging of verzorging.

Intensieve zorg

Soms is extra zorg en ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld bij patiënten in de laatste levensfase. Deze intensieve zorg thuis wordt gegeven door professionele medewerkers en goed getrainde vrijwilligers die de mantelzorg kunnen ontlasten.

Advies, instructie en voorlichting

Met vragen over chronische ziekten, kunt u terecht bij speciaal opgeleide verpleegkundigen. Op uw verzoek komt de verpleegkundige bij u thuis. Zij bespreekt uw vragen of problemen met u en geeft, indien u dit wenst, advies, instructie of voorlichting. Indien nodig gebeurt dit in nauwe samenwerking met uw huisarts of specialist. Afhankelijk van de situatie kunnen meerdere huisbezoeken plaatsvinden. Voor advies, instructie of voorlichting betaalt u geen eigen bijdrage.



Thuisbegeleiding

Soms loopt het thuis niet helemaal naar wens. Bijvoorbeeld wanneer u zich eenzaam voelt, moeite heeft met het vasthouden van het dagritme of het rondkomen met uw huishoudelijk geld. Icare biedt praktische hulp en begeleiding om het dagelijks leven weer op de rit te krijgen. Samen met u werkt Icare naar een situatie waarin u binnen uw mogelijkheden zo zelfstandig mogelijk kunt functioneren.

Begeleiding

Om te zorgen dat u ondanks uw ziekte/handicap toch zelf de regie kunt voeren over uw eigen leven en opname in een instelling voorkomen kan worden, kan Icare begeleiding inzetten. Bijvoorbeeld het meegaan naar speciale instanties, oefenen om de administratie te doen, het opnieuw leren lopen na een beroerte, et cetera.

Personenalarmering

Met personenalarmering kunt u professionele hulp waarschuwen bij calamiteiten. Met één druk op de knop van een handalarm, schakelt u hulp in. Bijvoorbeeld als u bent gevallen in huis en niet bij de telefoon kunt komen. Voor meer informatie over personenalarmering kunt u bellen met Icare Zorgcentrale, **0900 88 33**.



Thuisleen: hulpmiddelen en verpleegartikelen bij u thuis

Icare biedt een uitgebreid assortiment verpleegartikelen en hulpmiddelen. Bijvoorbeeld loophulpmiddelen, rolstoelen, bedden, tilliften en materialen tegen doorliggen. De medewerkers van Icare geven u graag deskundig advies. Grote artikelen zoals rolstoelen, rollators en bedden worden gratis thuisbezorgd. Voor informatie over het lenen van verpleegartikelen en/of hulpmiddelen, en voor adressen en openingstijden van thuisleenpunten bij u in de buurt, kunt u bellen naar Icare Zorgcentrale.

Ook op de website van Icare, www.icare.nl, vindt u informatie over het lenen van verpleegartikelen en hulpmiddelen.

Hoe verloopt thuiszorg in de praktijk?

Aanvragen van thuiszorg

Voor thuiszorg is altijd een indicatiestelling door het Centrum Indiciestelling Zorg (CIZ) noodzakelijk. Het CIZ is een onafhankelijke organisatie die bepaalt of u in aanmerking komt voor hulp, welke vorm van hulp u nodig heeft en op hoeveel uur hulp u kunt rekenen. Als u voor het eerst thuiszorg aanvraagt, kunt u contact opnemen met Icare Zorgcentrale. Onze medewerker voorziet u dan van de contactgegevens van het CIZ bij u in de buurt. Zonodig helpen we u bij de aanvraag. Als u een indicatie heeft, komt een van onze medewerkers bij u thuis. Deze stelt samen met u het zorgplan op en bespreekt met u hoe en wanneer de zorg wordt gegeven. Als u al thuiszorg krijgt en u heeft andere zorg of meer zorg nodig, dan kunt u contact opnemen met Icare Zorgcentrale of u bespreekt dit met uw contactpersoon van Icare. Icare biedt ook zorg op particuliere basis. In dat geval heeft u geen CIZ-indicatie nodig. Voor tarieven kunt u bellen met Icare Zorgcentrale, **0900 88 33**.

Zorgmap:

uw zorg overzichtelijk in beeld

Als de hulp start, leggen wij alle afspraken over de zorg vast in een zorgmap die bij u thuis ligt. De zorgverleners houden in de zorgmap bij welke afspraken met u zijn gemaakt en hoe de zorg verloopt.



De zorgmap is eigendom van Stichting Icare. Na beëindiging van de zorg bewaren wij de map nog een aantal jaren. Als u wilt, kunt u een kopie ontvangen.

Bekende gezichten

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk te maken heeft met dezelfde medewerkers. Wisselingen zijn echter niet te vermijden. Als u bijvoorbeeld 's ochtends, 's middags en 's avonds hulp nodig heeft, krijgt u altijd zorg van verschillende medewerkers. Ook parttime werken, ziekte, vakantie en vrije dagen maken dat er niet steeds dezelfde medewerkers bij u thuis komen. Als een van de vaste medewerkers niet kan komen, zetten wij een vervanger in. Onze medewerkers kunnen zich legitimeren met een Icare-identiteitspasje.

Contactpersonen

In elk team van zorgverleners is er één contactpersoon, de eerstverantwoordelijke medewerker, die het overzicht houdt over de zorg die u krijgt. Vragen over bijvoorbeeld afbouwen of uitbreiden van de zorg kunt u aan deze contactpersoon stellen. De leidinggevende van deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de totale zorg. U kunt de contactpersoon en de leidinggevende bereiken via Icare Zorgcentrale. De medewerker van de zorgcentrale zorgt ervoor dat u zo spoedig mogelijk wordt teruggebeld.

Wat te doen bij...?

Het afzeggen van afspraken

Als u een afspraak voor hulp wilt afzeggen of wijzigen, vragen wij u tenminste 24 uur van tevoren te bellen naar Icare Zorgcentrale.

Als wij een afspraak wijzigen, bijvoorbeeld door een ingrijpende verandering in uw situatie, personeelstekort of materiaaltekort, dan melden wij u dat zo spoedig mogelijk.

Schade aan uw spullen

Onze medewerkers gaan voorzichtig met uw spullen om. Maar er kan natuurlijk altijd iets misgaan. Stichting Icare is hiervoor WA-verzekerd. Als er schade is ontstaan, meldt de medewerker dit aan Icare. U ontvangt dan een schadeformulier waarop u de schade kunt rapporteren. Een schadevergoeding wordt toegekend op basis van de dagwaarde van het beschadigde product. Voor nadere informatie kunt u Icare Zorgcentrale bellen.

Klachten

Als u ergens ontevreden over bent en u kunt er niet over praten met de betreffende medewerker, neemt u dan contact op met zijn of haar leidinggevende via Icare Zorgcentrale. Als ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Stichting Icare. Een informatiefolder over deze regeling vindt u in de zorgmap van Icare, maar deze is ook aan te vragen bij Icare Zorgcentrale.

Wat kost thuiszorg?



Eigen bijdrage

Voor verpleging en verzorging betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte van dit bedrag is afhankelijk van uw inkomen, gezinssamenstelling en het aantal uren verleende hulp. Alle hulp die u

ontvangt van Icare wordt geregistreerd. Deze gegevens sturen wij naar het Centraal Administratie Kantoor (CAK) in Den Haag, dat de hoogte van uw eigen bijdrage bepaalt. Eenmaal per vier weken ontvangt u een nota van het CAK. Voor vragen over de eigen bijdrage kunt u de gratis informatielefoon van het CAK bellen, telefoon **0800 19 25**. Een informatiefolder van het CAK is in de zorgmap beschikbaar.

Persoonsgebonden Budget (PGB)

Als u in aanmerking komt voor thuiszorg kunt u kiezen voor zorg in natura of een Persoonsgebonden Budget (PGB). Als u kiest voor zorg in natura, krijgt u zorg via een zorginstelling. Deze zorginstelling regelt wanneer u zorg krijgt en van wie. Met een PGB krijgt u een afgesproken hoeveelheid geld, waarmee u zelf de zorg kunt inkopen die u nodig heeft. Dat kunt u doen bij een professionele thuiszorgorganisatie als Icare, maar ook bij bijvoorbeeld een buurvrouw die u helpt bij uw verzorging. Met een PGB regelt u meer zelf, maar heeft u ook meer mogelijkheden om zelf uw zorgvraag in te vullen. Voor meer informatie over het inkopen van PGB zorg bij Icare kunt u bellen met Icare Zorgcentrale.

Profiteer van een lidmaatschap van Icare Ledenvereniging

Speciaal voor leden heeft Icare Ledenvereniging het producten- en dienstenpakket samengesteld. Een pakket van zorg- en comfortdiensten voor uw gemak, veiligheid, welzijn en verzorging. Zo is er acute zorg, gratis en alleen voor leden. In een crisissituatie kunt u dag en nacht een beroep doen op zorg, gedurende maximaal 32 uur, verdeeld over maximaal vijf etmalen. Ook ontvangen leden korting op de premie bij diverse zorgverzekeringen. Het lidmaatschap van Icare Ledenvereniging kost **€ 18,-*** per jaar per huishouden. Hiervoor ontvangt u ook het ledenblad IcarePlus. Lid worden kan via www.icare.nl of per telefoon **0900 41 42 434** (10 cent per minuut)

* Prijswijzigingen voorbehouden

Leveringsvoorwaarden

Voor thuiszorg gelden leveringsvoorwaarden. Deze zijn nodig om u op een verantwoorde manier zorg te kunnen leveren en ter bescherming van onze medewerkers. Onderdelen van de leveringsvoorwaarden van Stichting Icare zijn onder meer de indicatiestelling, eigen bijdrage en schaderegeling. De leveringsvoorwaarden van Icare vindt u in de zorgmap.

Respect en gelijkwaardigheid

Welke zorg u ook krijgt, ons doel is om u zo goed mogelijk te ondersteunen. Daarbij zijn kennis en ervaring van onze medewerkers natuurlijk erg belangrijk, maar niet het enige. In onze visie staan respect en gelijkwaardigheid voorop. Onze medewerkers hebben respect voor uw mening en leefwijze. Ze gaan op een gelijkwaardige manier met u om.

Gezond en veilig werken

Icare wil naast een goede zorgverlener, een verantwoordelijk werkgever zijn. In de Arbeidsomstandigheden Wet (Arbo-wet) is vastgelegd dat de werkgever moet zorgen voor een gezonde en veilige werksituatie. Dit betekent veilig werk materiaal en een gezonde werkomgeving. Een hoog-laagbed is verplicht als u op bed verpleegd wordt, en een tillift als regelmatig tillen nodig is. Onze medewerkers mogen weigeren met gevaarlijk of ondeugdelijk materiaal om te gaan. Als de werkomstandigheden zodanig zijn dat onze medewerker de taken niet verantwoord kan uitvoeren, bespreekt zij dit met u. Wanneer de situatie onveranderd blijft, kan Stichting Icare besluiten bepaalde taken niet uit te voeren of de hulp te beëindigen. Dit geldt ook in het geval van ongewenste intimiteiten (seksueel getinte opmerkingen of handelingen), discriminatie, agressie of ander ontoelaatbaar gedrag tegenover de medewerkers van Stichting Icare.

Privacy

Uw gegevens (naam, adres, leeftijd, gezondheid, enzovoort) die voor het verlenen van zorg in onze administratie moeten staan, worden geregistreerd volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat deze gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders. Ook hebben de medewerkers van Stichting Icare een beroepsgeheim. Zij mogen nooit zonder uw toestemming gegevens over u doorgeven aan derden. U heeft het recht te weten welke gegevens over u zijn opgenomen. U kunt uw persoonlijke gegevens ter inzage vragen en ze laten wijzigen als ze niet juist zijn.

Kwaliteitsgarantie

Stichting Icare hanteert naast alle wettelijke eisen nog extra kwaliteitsnormen. Daarmee garanderen wij de kwaliteit van onze zorg. Veiligheid, bereikbaarheid en continuïteit staan voorop. Icare is in het bezit van het kwaliteitskeurmerk voor de thuiszorg.

Icare Cliëntenraad

Icare Cliëntenraad behartigt de belangen van alle klanten van Icare. De raad adviseert de directie en doet voorstellen om de zorgverlening te verbeteren. Via de cliëntenraad hebben de klanten medezeggenschap in het beleid van de organisatie. Voor de cliëntenraad staat het huidige en toekomstige belang van onze klanten altijd voorop. Daarom stimuleert Icare Cliëntenraad een uitstekende afstemming van de zorg- en dienstverlening van Icare op de vraag van de klanten.

Wilt u meer informatie?

Neemt u dan contact met ons op. De medewerkers van Icare Zorgcentrale zijn specialisten op het gebied van thuiszorg. Zij beantwoorden graag uw vragen. Ook kunnen ze u verwijzen naar de juiste contactpersoon of organisatie. Icare Zorgcentrale, **0900 88 33** (10 cent per minuut), is **24 uur per dag** en **7 dagen in de week** voor u bereikbaar.



Stichting Icare

Postbus 900

7940 KE Meppel

www.icare.nl

0900 88 33

24 uur per dag / 10 cent per minuut