

Brochure ondersteuning in de huishouding en/of
in de organisatie van het huishouden gemeente
Utrecht

Hoe vraag ik hulp aan?

De gemeente helpt u bij het vinden van een oplossing. Dit begint altijd met telefonisch contact (030-2869500) met een medewerker van het Wmo-loket. Hierin worden uw problemen met het voeren van uw huishouden en de oplossingen besproken.

Iedere situatie is anders en dus is er voor iedereen een andere oplossing. Er wordt altijd gekozen voor de meest voordelige passende oplossing. Er wordt gekeken naar wat uzelf nog kunt, welke mensen in uw omgeving kunnen helpen en welke andere oplossingen er zijn. Als er geen andere oplossing is, krijgt u hulp bij het huishouden. De gemeente bepaalt hoeveel uren ondersteuning u gaat ontvangen en wat de hulp in uw huis gaat doen.

Beschikking gemeente HbH1 en HbH2

Indien u beschikt over een beschikking, dan kunt u contact opnemen met Thuiszorg Multicare Utrecht voor een intakegesprek.

Particulier

Indien u particuliere zorg wilt ontvangen, kunt u contact met Thuiszorg Multicare Utrecht opnemen voor een intakegesprek. Hiervoor heeft u geen beschikking nodig van de gemeente.

Wmo-zorg in 4 stappen



Intake en zorg start

Als u besluit om de ondersteuning van Thuiszorg Multicare Utrecht af te nemen, zal de zorgcoördinator onder andere afspraken met u maken over de ondersteuning in de huishouding en/of in de organisatie van het huishouden, de startdatum, de zorgdagen en de zorgvormen. Thuiszorg Multicare Utrecht kan de ondersteuning binnen 7 werkdagen starten. Indien u de ondersteuning later wilt ontvangen dan is dat mogelijk.

Zorgdagen en -tijden

De ondersteuning in de huishouding wordt geleverd op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.

Feestdagen

Op nationale feestdagen zijn de huishoudelijke hulpen vrij, u ontvangt dan geen hulp.

U kunt de uren op een andere dag en tijdstip in hetzelfde jaar inhalen. Indien u de uren wilt inhalen kunt u contact opnemen met de planner.

Schoonmaakplan

Tijdens de intake stelt de zorgcoördinator van Thuiszorg Multicare Utrecht in samenspraak met u een schoonmaakplan op. Na instemming ondertekenen u en de zorgcoördinator het schoonmaakplan. Het ondertekende schoonmaakplan blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst tot uw beschikking. Het schoonmaakplan omvat het aantal keren, per afgesproken periode, dat een medewerker bij u langs komt en wanneer welke werkzaamheden in deze periode worden uitgevoerd.

Evaluatie schoonmaakplan

Het schoonmaakplan wordt minimaal eenmaal per jaar door de zorgcoördinator geëvalueerd in samenspraak met u en waar nodig bijgesteld. Tijdens de evaluatie worden de aard en de omvang van de ondersteuning geëvalueerd. De evaluatie en bijstellingen worden schriftelijk vastgelegd.

Periodieke algemene evaluatie

Er wordt telefonisch contact met u opgenomen door een verantwoordelijke medewerker van Thuiszorg Multicare Utrecht om de aard en de omvang van de ondersteuning en de tevredenheid over de geleverde zorg te evalueren. Dit gebeurt op twee momenten:

- Nadat er twee maanden zorg is geleverd
- Nadat er een jaar zorg is geleverd.

Eindevaluatie

De eindevaluatie wordt schriftelijk door een verantwoordelijke zorgverlener van Thuiszorg Multicare Utrecht uitgevoerd. Indien de eindevaluatie niet direct na het eindigen van de zorg is afgenomen, zorgt de administratief medewerker van Thuiszorg Multicare Utrecht ervoor dat deze na twee maanden na het eindigen van de zorg alsnog schriftelijk of telefonisch wordt uitgevoerd.

Vastleggen resultaten evaluatie

De periodieke, algemene evaluaties en de afspraken die met u zijn gemaakt worden vastgelegd op het evaluatieformulier. De uitgevoerde evaluaties worden toegevoegd aan het cliëntendossier en een kopie hiervan aan het zorgdossier bij u thuis.

Regierol klant

U heeft de regierol bij het invullen van de werkzaamheden in de collectieve voorziening en indien relevant, ook de maatwerkmodules. U geeft de prioriteit van de werkzaamheden aan en bepaalt in overleg met de zorgcoördinator van Thuiszorg Multicare Utrecht hoe de uren ingezet worden en met welke frequentie.

Overnemen regierol

Indien er bij u sprake is van het overnemen van de regie op het huishouden, is de zorgcoördinator van Thuiszorg Multicare Utrecht verantwoordelijk voor het tot stand komen van het schoonmaakplan en het uitvoeren van de werkzaamheden conform dit plan. De zorgcoördinator is in deze situatie verantwoordelijk voor het te behalen resultaat.

Indien er sprake is van het overnemen van de regie op het huishouden, wordt u zoveel mogelijk betrokken bij de te maken keuzes. Daarbij sluit de zorgcoördinator van Thuiszorg Multicare Utrecht aan bij de capaciteiten, intellectuele vaardigheden en/of uw leervermogen.

Beschikking

U of de wettelijke vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een nieuwe beschikking bij de gemeente. U brengt Thuiszorg Multicare Utrecht op de hoogte bij een gewijzigde beschikking.

Algemene voorwaarden

Om de huishoudelijke ondersteuning zo goed mogelijk te laten verlopen, zorgt Thuiszorg Multicare Utrecht ervoor dat u:

- Een vaste schoonmaakhulp of een vast team van schoonmaakhulpen ontvangt;
- Tijdig door ons wordt geïnformeerd over wie er komt als ondersteuning in de huishouding en/of organisatie van het huishouden;
- Bij ziekte en vakantie van uw vaste schoonmaakhulp (team), vervanging ontvangt indien u dit wenst. U wordt vooraf geïnformeerd over wie er komt in de huishouding en/of organisatie van het huishouden;

- Hulp krijgt van een vervangende medewerker die voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte is gesteld van de afspraken die met u zijn gemaakt;
- Minimaal één week voor aanvang van het verlof van de vaste medewerker op de hoogte wordt gesteld van het verlof en de wijze waarop de vervanging voor u is geregeld;
- Hulp krijgt van geplande medewerkers die bekwaam zijn in het uitvoeren van ondersteuning in de huishouding en/of organisatie van het huishouden;
- Medewerkers ontvangt die een band hebben met de doelgroep en kunnen omgaan met culturele, levensbeschouwelijke verschillen en verschillen in leeftijd, etniciteit en seksuele geaardheid.

Overzicht zorgvormen ondersteuning in het huishouden en/of organisatie van het huishouden

| Hulp bij het Huishouden 1 (HbH1) | Hulp bij het Huishouden 2 (HbH2) | Huishoudelijke toelage (HHT) | Particuliere aanbod |
|--|---|--|---|
| <u>Collectieve voorziening</u> Schoon huis <u>Werkzaamheden HbH1</u> Schoonmaak (1 Tm 24) Wasverzorging (25 Tm 28) | <u>Collectieve voorziening</u> Schoon huis <u>Werkzaamheden HbH2</u> Boodschappen verzorgen (29 Tm 31) Brood en maaltijden verzorgen (32 Tm 36) Zorg kinderen onder 6 jaar (37 Tm 46) Organiseren huishoudelijke taken (47 Tm 50) Ondersteuning (zie aanvullende maatwerkmodule 2) | Hulp bij het Huishouden 1 (HbH1) Hulp bij het Huishouden 2 (HbH2) Aanvullende diensten | Schoonmaaktaken op verzoek cliënt Grote schoonmaak (excl. keuken) Keuken grote schoonmaak Ramen zemen binnenzijde Aanvullende diensten Extra collectieve voorziening |
| In de afgegeven beschikking kan het zijn dat u naast de collectieve voorziening (105 uur per jaar) ook recht hebt op de aanvullende maatwerkmodule. | In de afgegeven beschikking kan het zijn dat u naast de collectieve voorziening (105 uur per jaar) ook recht hebt op de aanvullende maatwerkmodule. | - | - |
| <u>Aanvullende maatwerkmodule 1</u> Hoger niveau hygiëne of schoonhouden; Klaarzetten of bereiden primaire levensbehoeften; Beschikken over schone kleding. | <u>Aanvullende maatwerkmodule 2</u> Thuis zorgen voor kinderen onder de 6 jaar; Organiseren huishoudelijke taken. | - | - |
| Minimaal af te nemen uren: Half uur per keer | Minimaal af te nemen uren: Half uur per keer | Minimaal af te nemen uren: Half uur per keer | Minimaal af te nemen uren: Half uur per keer |
| Maximaal af te nemen uren: Conform beschikking gemeente | Maximaal af te nemen uren: Conform beschikking gemeente | Maximaal af te nemen uren: Drie uur per week | Maximaal af te nemen uren: Onbeperkt |

Collectief bundelen

In het collectief bundelen wordt het ramen zemen standaard uitgevoerd bij HbH1 of HbH2. De grote schoonmaak (exclusief keuken) en keuken grote schoonmaak zijn optioneel:

- Grote schoonmaak (excl. keuken);
- Keuken grote schoonmaak;
- Ramen zemen binnenzijde.

¹ Zie beschikking voor de werkzaamheden

² Zie beschikking voor de werkzaamheden

Overzicht collectief bundelen

| | Grote schoonmaak (exclusief keuken) | Keuken grote schoonmaak | Ramen zemen binnenzijde | Aanvullende diensten |
|---------------|---|---|---|---|
| Werkzaamheden | <p><u>Huiskamer</u> Meubilair afnemen TV afnemen Laptop, computerapparatuur afnemen Radiator afnemen, stofvrij maken Deuren, kozijnen, vensterbanken en plinten afnemen Schakelaars, wandcontactdozen, geheel van lamp afnemen Plafonds, muren spinnenwebben/stofdraden verwijderen Vloer stofzuigen en/of dweilen <u>Sanitaire ruimtes (badkamer, toilet)</u> Douche, bad, toilet, wastafel (inclusief kranen) ontkalken/desinfecteren Badmeubel buitenzijde afnemen Tegelwerk afnemen Plafonds, muren spinnenwebben/stofdraden verwijderen Schakelaars, wandcontactdozen, geheel van lamp afnemen Radiator afnemen, stofvrij maken Vloer stofzuigen en/of dweilen</p> | <p>Koelkast buitenzijde Afwasmachine buitenzijde Oven en kookplaat buitenzijde afnemen Magnetron afnemen Afzuigkap afnemen Kastdeuren afnemen, vlekken verwijderen Radiator afnemen, stofvrij maken Tegelwerk afnemen Aanrecht, inclusief gootsteen en kraan reinigen Plafond, muren, vensterbanken, deuren en kozijnen stofvrij maken</p> | <p>Keuken Woonkamer Toilet Douche Slaapkamer</p> | <p>Boodschappen doen Gezelschap houden, spelletje doen, praatje Hond uitlaten Mee met winkelen Kleine klusjes in huis Ondersteuning bij ziekenhuisbezoek /doktersbezoek Klein tuinonderhoud</p> |
| Frequentie | <p>1 x per jaar (2 uur) 2 x per jaar (à 1 ½ uur per keer) Op verzoek van de cliënt frequentie verhogen</p> | <p>1 x per jaar (2 uur) 2 x per jaar (à 1 ½ uur per keer) Op verzoek van de cliënt frequentie verhogen</p> | <p>2 x per jaar (à 1 ½ uur) Op verzoek van de cliënt frequentie verhogen</p> | <p>In overleg met cliënt</p> |
| Beschikking | <p>Vanuit beschikking Vanuit HHT Particulier</p> | <p>Vanuit beschikking Vanuit HHT Particulier</p> | <p>Vanuit beschikking Vanuit HHT Particulier</p> | <p>Vanuit HHT Particulier</p> |

Overzicht extra collectieve voorziening particulier

| | Grote schoonmaak (exclusief keuken) | Keuken grote schoonmaak | Ramen zemen binnenzijde | Aanvullende diensten |
|-----------------------|--|---|---|--|
| Werkzaamheden | Meubilair (in de was zetten, vlekken verwijderen) Tapijten vlekken verwijderen Decoratie zoals planten, vazen, schilderijen afnemen (exclusief kunstvoorwerpen) Ventilator schoonmaken Meubels binnenzijde afnemen | Filters afzuigkap reinigen/vervangen Filters vaatwasmachine reinigen/vervangen Keukenapparatuur reinigen Verlichting afnemen Meubilair afnemen Vloer extra reinigen (conform wensen cliënt) Koelkast inclusief binnenzijde en deurrubbers Vriesvak schoonmaken | Overige ramen in de woning Luxaflex en lamellen | |
| Schoonmaakspullen | Cliënt: schoonmaakmiddelen en goedgekeurd trapje aanwezig | Cliënt: schoonmaakmiddelen en goedgekeurd trapje aanwezig | MCU: zeem, trekker, doekjes Cliënt: schoonmaakmiddelen (glasreiniger) en goedgekeurd trapje aanwezig | Cliënt: schoonmaakmiddelen en goedgekeurd trapje aanwezig |
| Training zorgverlener | Vaste medewerker Gecomplieerde activiteiten door opgeleide medewerker | Vaste medewerker Gecomplieerde activiteiten door opgeleide medewerker | Vaste medewerker Gecomplieerde activiteiten door opgeleide medewerker | Vaste medewerker Gecomplieerde activiteiten door opgeleide medewerker |