



| Hulp bij het huishouden



Informatie

**BerneZorg** een welkom thuis

Inhoud	Pagina
Wat vinden wij belangrijk	4
Andere vormen van thuiszorg	8
Overige diensten van BerneZorg	10
Uitvoeringsovereenkomst	14
Leefplan	14
Tijdregistratie	15
Financiering en betalingen	15
Beëindiging hulpverlening	16
Arbeidsomstandigheden	16
Aansprakelijkheid	17
Privacy	18
Cliëntenraad	18
Wat te doen bij klachten	18
Cliëntenservicebureau	19
Stichting Vrienden van BerneZorg	19

*Aan de informatie in deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.*

# | Hulp bij het huishouden

## Hartelijk welkom!

U hebt gekozen voor BerneZorg Thuis. Namens alle medewerkers heet ik u daarom van harte welkom! Ons doel is om u zo zelfstandig mogelijk te laten wonen en leven. Waar uw eigen mogelijkheden tekort schieten, bieden wij uitkomst. De hulp bij het huishouden wordt op uw persoonlijke wensen afgestemd, zodat u altijd zelf de regie in handen houdt.

Door middel van dit informatieboekje willen wij u op de hoogte stellen van de dagelijkse gang van zaken, afspraken die gelden binnen onze organisatie en de producten en diensten die wij leveren. Ondanks onze poging zo volledig mogelijk te zijn, hebben wij niet de illusie hiermee al uw vragen te hebben beantwoord. Laat ons daarom even weten als u nog vragen of opmerkingen heeft.

Wij zijn u graag van dienst!

Met hartelijke groet,  
BerneZorg

Mr Hans van de Wiel  
Raad van Bestuur BerneZorg

Bij BerneZorg staat het welbevinden van cliënten, medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers centraal. Op een persoonlijke wijze ondersteunen wij ouderen bij een zinvolle invulling van hun leven. Zelfredzaamheid staat bij BerneZorg hoog in het vaandel en daarom worden onze diensten en producten altijd op maat aangeboden. BerneZorg bestaat uit de huizen Cunera en De Bongerd. Daarnaast biedt BerneZorg Thuis hulp bij het huishouden, verpleging en verzorging bij cliënten aan huis. Ons werkgebied bestaat vooral uit de Brabantse dorpen Heeswijk, Dinther, Loosbroek, Middelrode, Vinkel en Vorstenbosch.

## **Wat vinden wij belangrijk**

Uw welbevinden staat binnen BerneZorg centraal. Dat wil zeggen dat wij u op een respectvolle manier willen ondersteunen bij het invulling geven aan uw eigen leven.

Service bieden is een belangrijke kernwaarde in alle lagen van onze organisatie. U krijgt in principe geen nee te horen. Dat wil niet zeggen dat wij altijd aan al uw wensen tegemoet kunnen komen, maar wij streven er wel naar dit zoveel mogelijk te doen.

BerneZorg is een relatief kleine organisatie, lokaal herkenbaar en verankerd. Binnen BerneZorg respecteren wij uw eigen levensstijl. Bovendien gaan wij uit van uw mogelijkheden en niet van uw beperkingen. Daardoor gaan wij flexibel om met uw vragen en streven wij ernaar waar te maken wat wij beloven. De maatschappij vraagt in toenemende mate om verantwoording van gedrag en inzicht in prestaties van zorgorganisaties. BerneZorg onderschrijft de normen voor

## | Hulp bij het huishouden

verantwoorde zorg zoals deze door o.a. brancheorganisaties (Actiz), cliëntenorganisatie (LOC) en Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn ontwikkeld. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt. BerneZorg beschikt over gemotiveerde medewerkers, die door regelmatige bijscholing op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in de ouderenzorg. BerneZorg wordt voornamelijk gefinancierd uit middelen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Belangrijk is dan ook dat processen efficiënt en effectief georganiseerd worden, waarbij de meerwaarde ligt in het bundelen van elkaars sterke kanten.

Voor het realiseren van onze doelstellingen zal ook een beroep worden gedaan op mantelzorgers, vrijwilligers en verenigingen van buiten de organisatie. Om uw welbevinden te vergroten spelen zij een steeds belangrijkere rol.

BerneZorg legt aan de realisering van haar doelstellingen de christelijke beginselen ten grondslag, met respect voor andere geloofsopvattingen en levensovertuigingen.

## Hulp bij het huishouden

Bij BerneZorg Thuis kunt u terecht voor deskundige hulp bij het huishouden. Deze hulp wordt geleverd vanuit de Wmo.

De hulp bij het huishouden verschilt per situatie en kan bestaan uit:

- Verzorgen van huis en huisraad, zoals bedden opmaken en verschonen, stofzuigen etc.;
- Verzorgen van kleding en wasgoed, zoals hand- en machinewas, strijken etc.;
- Assisteren bij de maaltijdbereiding;
- Halen van boodschappen;
- Bieden van beperkte ondersteuning bij de verzorging van huisdieren.

Om in aanmerking te komen voor hulp bij het huishouden dient u een aanvraag in bij het zorgloket van de gemeente Bernheze. Het Cliëntenservicebureau van BerneZorg kan u hierbij ondersteunen.

## | Hulp bij het huishouden



## Andere vormen van thuiszorg

Bij BerneZorg Thuis kunt u ook terecht voor de volgende AWBZ-functies:

### **Persoonlijke verzorging**

Hulp bij dagelijkse handelingen, zoals douchen, wassen op bed, aankleden, scheren, huidverzorging, toiletgang, eten en drinken.



## | Hulp bij het huishouden

### **Verpleging**

Verpleging is gericht op het bevorderen van uw gezondheid en het voorkomen van ziekte. Gedacht kan worden aan wondverzorging, toedienen van medicijnen, geven van injecties, advies hoe om te gaan met ziekte en het zelf leren injecteren. Daarnaast is verpleging gericht op het verlichten van lijden of ongemak tijdens de laatste levensfase (terminale zorg).

### **Begeleiding**

Begeleiding is beschikbaar voor mensen met matige of ernstige beperkingen. Zij krijgen ondersteuning bij problemen met:

- sociale redzaamheid (regie over het eigen leven);
- bewegen en verplaatsen (zelfstandig voortbewegen);
- agressief en dwangmatig gedrag;
- psychisch functioneren (denken, concentreren en waarnemen);
- geheugen- en concentratiestoornissen (geheugen en bewustzijn).

### **Behandeling**

Een behandeling is altijd van medisch-specialistische, gedragswetenschappelijke of paramedische aard. Het is gericht op herstel of voorkomen van verergering van een aandoening of handicap. Bijvoorbeeld revalidatie na een beroerte. De mogelijkheid om deze zorgfunctie in de thuissituatie in te zetten is in ontwikkeling.

### **Dagverzorging**

Een dagprogramma met het accent op begeleiding in groepsverband, gericht op sociaal recreatieve activiteiten. Ook bezigheden als het bijhouden van bepaalde vaardigheden en assistentie bij persoonlijke zorg vallen onder dit programma. Het is bedoeld voor oudere mensen met verminderde zelfredzaamheid, die behoefte hebben aan verzorging en/of begeleiding. Voor de sociale contacten of ter ondersteuning van de mantelzorger kunt u een beroep doen op de dagverzorging.

### **Dagbehandeling Psychogeriatric (PG)**

Dagbehandeling PG is een voorziening die bestemd is voor ouderen met geheugenproblematiek, die zich niet of niet optimaal thuis kunnen handhaven, maar nog niet opgenomen willen of kunnen worden in een zorginstelling.

### **Dagbehandeling Somatiek**

Dagbehandeling somatiek is een voorziening die bedoeld is voor mensen met een lichamelijke aandoening die nog zelfstandig wonen, maar in meer of mindere mate begeleiding, behandeling en ondersteuning nodig hebben. Zoals voor mensen die:

- na een revalidatieperiode extra zorg nodig hebben
- na een beroerte (CVA) lichamelijke beperkingen hebben
- door een operatie of chronische ziekte lichamelijke beperkingen hebben

Wij bieden op beide dagbehandelingen een dagprogramma aan dat op ieders behoeften is afgestemd. Op deze manier kunnen ouderen, ook met beperkingen, zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Dagbehandeling kan een aanvulling zijn op thuiszorg

## | Hulp bij het huishouden

en/of mantelzorg. Door een beroep te doen op dagbehandeling kunt u familie en mantelzorgers voor een gedeelte ontlasten.

### Ongeplande zorg

Als acute zorg nodig is, kunt u een beroep doen op de ongeplande zorg. Deze zorg wordt voornamelijk geboden aan mensen die wonen in de directe omgeving van BerneZorg. Voor ongeplande zorg in de avond- en nachturen werkt BerneZorg samen met andere organisaties, om deze zorg zo efficiënt mogelijk te kunnen bieden. U kunt hiervoor tegen een abonnementsstarief gebruik maken van een alarmeringssysteem. Aan het einde van elke maand ontvangt u een factuur voor de abonnementskosten en de kosten van eventuele opvolgingen. De eerste twee opvolgingen worden niet aan u gefactureerd. Vanaf de derde melding wordt het uurtarief van de verzorgende/verpleegkundige aan u doorbelast.

Om voor deze vormen van zorg in aanmerking te komen voor een vergoeding via de AWBZ heeft u een indicatie nodig van het Centrum Indicatie Zorg (CIZ). Nadere informatie kunt u krijgen via het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.



## Overige diensten van BerneZorg

### Gezellig samen eten

Bent u niet in staat om thuis te eten of vindt u het gewoon gezelliger om samen met anderen de warme maaltijd te gebruiken? BerneZorg heeft in elk dorp waarin we werkzaam zijn een locatie ter beschikking waar u met anderen kunt dineren en gezellig kunt natafelen. Deze locaties zijn:

#### Restaurant Cunera/De Bongerd

Adres: Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk

Iedere dinsdag is de aula van De Bongerd ingericht als een restaurant. Op deze avonden kunt u tussen 17.00 en 19.00 uur gebruik maken van een 3-gangen dagmenu of kiezen voor à la carte. Natuurlijk schenken wij een bijpassende wijn.

#### Plaza Cunera/De Bongerd

Adres: Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk

U kunt dagelijks om 12.00 uur gebruik maken van het eetpunt Plaza.

#### Locatie Steunpunt D'n Hoek

Adres: 't Vunderke 2A, 5472 RB Loosbroek

Iedere donderdag tussen 17.00 en 19.00 uur kunt u terecht bij Steunpunt d'n Hoek in Loosbroek.

#### Locatie Eetcafé De Stuik

Adres: Schoolstraat 14, 5476 KK Vorstenbosch

Elke laatste vrijdag van de maand tussen 18.00 en 20.00 uur kunt u samen met anderen dineren bij Eetcafé De Stuik.

## | Hulp bij het huishouden

### **Wat zijn de kosten**

De prijs is afhankelijk van het menu. Het menu bestaat uit een voor-, hoofd- en nagerecht. Woont u in de gemeente Bernheze, dan kunt u mogelijk in aanmerking komen voor een subsidie. De subsidie hangt af van uw inkomen.

Deze subsidiemogelijkheid geldt niet voor het restaurant in de aula van De Bongerd.

### **Reserveringen en meer informatie**

Er is een folder beschikbaar waarin u meer informatie kunt vinden over de eetpunten en de wijze van reserveren.

### **Verblijf voor een korte tijd**

U woont zelfstandig, maar vanwege omstandigheden (u moet bijvoorbeeld revalideren of uw partner/mantelzorger kan u tijdelijk niet helpen) is dat voor een korte tijd niet mogelijk.

Ook dan kunt u terugvallen op BerneZorg. U komt dan in aanmerking voor het kortdurend verblijf. Meer informatie kunt u opvragen bij het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.

### **Diverse faciliteiten waar u gebruik van kunt maken**

Als u kiest voor BerneZorg Thuis, kunt u tegen een aanvullende vergoeding gebruik maken van de diverse extra faciliteiten die BerneZorg te bieden heeft. Denk daarbij aan de pedicure, kapper, linnenverzorging, technische ondersteuning en het winkeltje. Bovendien is er binnen BerneZorg een actief verenigingsleven. Er zit vast iets bij voor u. Biljarten misschien? Of houdt u meer van tekenen? Voor nadere informatie of voor een actueel overzicht van de mogelijkheden, kunt u contact opnemen met het Cliëntenservicebureau.

## **Uitvoeringsovereenkomst**

De uitvoeringsovereenkomst is de overeenkomst tussen BerneZorg en u. Bij het eerste gesprek ontvangt u twee exemplaren. Nadat u de overeenkomst goed heeft doorgenomen, vragen wij u één exemplaar ondertekend aan ons te retourneren.

## **Leefplan**

De afspraken over de hulpverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een persoonlijk Leefplan (werkplan). Dit Leefplan is opgenomen in het Zorgleefplan (het cliëntendossier van BerneZorg) en ligt bij u thuis, maar blijft eigendom van BerneZorg. Omdat wij een professionele en deskundige manier van zorgverlening erg belangrijk vinden, werken we met Eerst Verantwoordelijke Verzorgenden (EVV-ers). De EVV-er is uw contactpersoon.

### **Wat de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende voor u doet**

De EVV-er stelt samen met u het Zorgleefplan op. In het Zorgleefplan staan alle afspraken die met u te maken hebben. Hij/zij zal regelmatig vragen hoe het met u gaat en of de hulp bij het huishouden voldoet. Hij/zij zal proberen uw wensen binnen de reguliere afspraken te realiseren. Indien de EVV-er geen antwoord heeft op uw vraag, wordt de vraag, met uw toestemming, doorgespeeld naar iemand die u wel kan helpen. Als uw EVV-er met vakantie gaat of om een andere reden langdurig afwezig is, wordt een vervanger aangewezen. Hij/zij wordt volledig op de hoogte gebracht van uw situatie. Natuurlijk kunt u ook altijd terecht bij de teamleider van BerneZorg Thuis.

## Tijdregistratie

Als organisatie wordt van ons verwacht dat wij transparant en inzichtelijk zijn. Om hieraan tegemoet te komen maakt BerneZorg gebruik van tijdregistratie. Dit gebeurt door middel van een pas die altijd bij u thuis ligt. Medewerkers registreren d.m.v. een “IO” de tijd die ze bij u zijn voor hulp bij het huishouden.

Ingeval u voor één of meer dagen geen hulp bij het huishouden wenst, meldt u dat tenminste 48 uur van te voren aan BerneZorg.

## Financiering en betalingen

Voor BerneZorg Thuis dient u te beschikken over een geldig indicatiebesluit. Dit regelt u via het zorgloket van de gemeente Bernheze. U betaalt een eigen bijdrage over de ontvangen hulp. BerneZorg Thuis geeft door aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK) hoeveel uren hulp u hebt ontvangen. Vervolgens ontvangt u van het CAK een factuur voor het verschuldigde bedrag.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de brochure ‘Eigen bijdrage Wmo’. Deze kunt u aanvragen via de website van het CAK: [www.cak-bz.nl](http://www.cak-bz.nl) of via het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.

## Beëindiging hulpverlening

De uitvoeringsovereenkomst wordt beëindigd:

- indien u de overeenkomst opzegt, na overleg en met instemming van de gemeente Bernheze. Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal 5 werkdagen.
- indien u wordt opgenomen in een zorginstelling. Als u een partner hebt die achterblijft, dan wordt de overeenkomst 4 weken na uw opname beëindigd;
- indien u overlijdt. Als u een partner hebt die achterblijft, dan wordt de overeenkomst 4 weken na uw overlijden beëindigd;
- indien u in een andere gemeente gaat wonen;
- indien de indicatie voor hulp bij het huishouden vervalt;
- indien de gemeente, met een opzegtermijn van minimaal 5 werkdagen, de opdracht voor het uitvoeren van hulp bij het huishouden intrekt dan wel beëindigt.

## Arbeidsomstandigheden

BerneZorg Thuis is verantwoordelijk voor de werkomstandigheden van alle medewerkers. Hierbij gaat het om veiligheid (voor u en voor onze medewerkers), hygiëne, materiaal om mee te werken, roken en lichamelijke en psychische belasting. Om aan deze verantwoordelijkheid te kunnen voldoen, is het soms nodig bepaalde voorzieningen te treffen.

Goede arbeidsomstandigheden betreft ook de omgang met elkaar. Respect voor elkaars waarden en normen. Respect voor de levensbeschouwing en ieders gewoontes. We nemen de algemeen geldende beleefdheidsvormen in acht. Het is ook belangrijk om met elkaar te praten, en niet over elkaar.

## | Hulp bij het huishouden

Indien u rookt, vragen wij u vriendelijk tijdens de aanwezigheid van onze medewerker(s) het roken achterwege te laten of tot een minimum te beperken.

### **Aansprakelijkheid**

Als een medewerker van BerneZorg materiële schade bij u veroorzaakt, kunnen wij dat opgeven bij onze verzekering. Doet er zich een gebeurtenis voor waarvoor wij aansprakelijk zijn, dan kunt u een aanvraag voor schadevergoeding bij ons indienen via uw EVV-er.



## Privacy

BerneZorg verwerkt uw gegevens volgens de regels die hieraan worden gesteld door de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). BerneZorg beschikt hiertoe over een (geautomatiseerd) gegevensbestand. De essentie is optimale bescherming van uw privacy.

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Door de invoering van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) hebben de Cliëntenraden wettelijk erkende bevoegdheden gekregen. Bij BerneZorg vinden we het belangrijk goed te luisteren naar wat u denkt en vindt. De Cliëntenraad weet wat er leeft. Door goed overleg te voeren met de Cliëntenraad, kan BerneZorg meer rekening houden met uw wensen en behoeften. In de folder over de Cliëntenraad kunt u meer lezen hierover.

## Wat te doen bij klachten

Zorginstellingen werken met mensen voor mensen. Waar wordt gewerkt kunnen zich ook fouten voordoen. In eerste instantie kunt u uw klacht neerleggen bij de direct betrokken hulpverlener. Als dit gesprek niet het gewenste resultaat heeft, kunt u zich wenden tot de teamleider of de verantwoordelijke behandelaar. U kunt bij het indienen van uw klacht ook de hulp vragen van de vertrouwenspersoon. In de folder over de klachtenregeling kunt u hierover meer lezen. Daarin vindt u tevens informatie over de vertrouwenspersoon.

## | Hulp bij het huishouden

### **Cliëntenservicebureau**

Wilt u meer informatie over uw mogelijkheden, neemt u dan contact op met ons Cliëntenservicebureau. De medewerkers kunnen uw vragen beantwoorden en adviseren.

Het Cliëntenservicebureau is op werkdagen bereikbaar van 08.30 - 16.30 uur op telefoonnummer (0413) 298 113. U kunt ook een e-mail sturen naar [clientenservicebureau@bernezorg.nl](mailto:clientenservicebureau@bernezorg.nl).

Bezoekadres: Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk.

### **Stichting Vrienden van BerneZorg**

Om eens wat extra's te kunnen doen voor cliënten is de Stichting Vrienden van BerneZorg opgericht. Deze stichting verwerft o.a. schenkingen, erfstellingen en legaten om deze extra's te kunnen bieden. Als u zich aangesproken voelt door de doelstelling en u een steentje wilt bijdragen, kunt u een gift overmaken op (Rabo) banknummer 1403.78.855 t.n.v. Stichting Vrienden van BerneZorg te Heeswijk Dinther.

*Namens de cliënten alvast heel hartelijk dank!*

Zijlstraat 1  
5473 CJ Heeswijk

Telefoon: 0413 29 81 00  
Telefax: 0413 29 81 01

e-mail: [stichting@bernezorg.nl](mailto:stichting@bernezorg.nl)  
[www.bernezorg.nl](http://www.bernezorg.nl)

