

welzijn  
zorg en  
wonen



# Clëntenbrochure

Proteion Schoon

# Welkom bij Proteion Schoon!

**Proteion Schoon ondersteunt u bij het huishoudelijk werk. In deze brochure leest u hoe wij werken.**

Wij waarderen dat u voor ons heeft gekozen. Graag dragen wij bij aan een schoon huis, een prettige woonomgeving en de mogelijkheid voor u om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen wonen. Wij gaan met u in gesprek om onze dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op uw behoeften, binnen de mogelijkheden.

## Algemeen

In deze brochure zijn afspraken en regels opgenomen over de invulling van de relatie tussen Proteion Schoon en u als cliënt. Wij vertrouwen erop dat deze afspraken en regels worden nageleefd.

De informatie in deze brochure kan tussentijds wijzigen, bijvoorbeeld door ontwikkelingen in de zorg en wettelijke verplichtingen. Op de website [www.proteion.nl/schoon](http://www.proteion.nl/schoon) en bij de documenten in het cliëntenportaal vindt u altijd de laatste versie van deze brochure. Bij belangrijke wijzigingen brengen wij u tijdig op de hoogte middels onze Digitale Nieuwsbrief en de nieuwsberichten in het cliëntenportaal.

## INTAKEGESPREK

U ontvangt deze cliëntenbrochure vooraf aan het intakegesprek via e-mail. We vragen u de informatie in deze brochure alvast samen met uw mantelzorger door te nemen, zodat u zich kunt voorbereiden op het gesprek.

Tijdens het intakegesprek leren wij u beter kennen en kunt u uw verwachtingen met ons delen. De thuishulp neemt alle informatie met u door. Ook worden er afspraken gemaakt over de uitvoering en worden de nodige documenten direct ingevuld.

De thuishulp maakt tijdens het gesprek ook uw account aan voor het cliëntenportaal. Als u een telefoon of tablet heeft, helpt de thuishulp u de cliëntenportaal-app genaamd 'Assist Planner' te downloaden.

U ontvangt deze cliëntenbrochure tijdens het intakegesprek ook op papier.



*Tijdens het intakegesprek maken we samen afspraken*

## Wettelijk vertegenwoordiger

Heeft u een wettelijk vertegenwoordiger aangewezen om uw belangen te behartigen?

De vertegenwoordiger is verplicht om bij het intakegesprek aanwezig te zijn. Ook dient een kopie van de schriftelijke volmacht aan ons te worden gegeven.

## Aftekenlijsten

Achterin de brochure vindt u aftekenlijsten. De thuishulp is verplicht om hierop te noteren wanneer en hoelang is gewerkt. U bent als cliënt verplicht om de gewerkte uren af te tekenen. Het is mogelijk dat wij de aftekenlijsten opvragen voor de accountantscontrole.

## COMMUNICATIE MET U ALS CLIËNT

### Uw contactgegevens

Belangrijk nieuws delen we via e-mail. Via mail ontvangt u een aantal keer per jaar onze Digitale Nieuwsbrief met informatie die voor u van belang is. Uw e-mailadres is ook nodig voor uw account voor het cliëntenportaal. Dit betekent dat wij minimaal één e-mailadres van u nodig hebben. Het is belangrijk dat deze e-mails regelmatig door u of uw mantelzorger worden gelezen.

Tijdens het intakegesprek tekent u voor het e-mailadres dat u met ons deelt. U bepaalt hoe we met u communiceren. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om uw eigen e-mailadres te delen en/of die van uw mantelzorger(s)\*. Dit is uw eigen keuze.

*\*Als u het e-mailadres van uw mantelzorger met ons deelt, ontvangt hij/zij ook de Digitale Nieuwsbrief.*

### Cliëntenportaal

Onze medewerker maakt tijdens het intakegesprek ter plaatse uw account aan voor het cliëntenportaal en geeft u hier meer uitleg over.

*Dankzij het portaal weet u altijd wanneer u de thuishulp kunt verwachten*

In het cliëntenportaal vindt u alle belangrijke informatie en documenten, waaronder:

- De agenda waarin u alle geplande zorgmomenten kunt zien. Zo weet u op welke dagen en tijden u de thuishulp (of vervangende thuishulp) kunt verwachten;
- Uw persoonlijke gegevens (en de gegevens van uw contactpersonen) zoals die bij ons bekend zijn;
- Nieuws en algemene informatie over onze dienstverlening.

Wij adviseren u en uw mantelzorger om regelmatig in te loggen in het cliëntenportaal. Zo bent u samen altijd op de hoogte van het laatste nieuws en uw geplande zorgmomenten.

Uw mantelzorger kan indien gewenst een eigen account krijgen met toegang tot het cliëntenportaal. Dit is voor u en uw mantelzorger erg handig. Zo blijft u namelijk samen op de hoogte van het laatste nieuws en weet u altijd wie wanneer komt. Om deze reden adviseren we u om op voorhand één mantelzorger toegang te geven tot het cliëntenportaal.



### Assist Planner app

Inloggen in het cliëntenportaal kan zowel op een computer via de website [www.proteion.assistplanner.nl](http://www.proteion.assistplanner.nl) als op uw telefoon of tablet middels de gratis app 'Assist Planner'. Deze app is goed beveiligd en makkelijk in gebruik.

### Wilt u het gemak van de app zelf ervaren?

Bijgevoegd aan deze brochure vindt u de handleiding 'Assist Planner app downloaden' waarin u stap voor stap leest hoe u de app zelf kunt downloaden en instellen.

Deze en andere handleidingen vindt u terug in het cliëntenportaal op de pagina 'Instructies'.

### Komt u er niet uit?

Vraag uw thuishulp of mantelzorger.

Als u er samen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met uw relatiemanager.



## Contactpersonen

Tijdens het intakegesprek vragen we u 2 contactpersonen op te geven. Dit doen we om verschillende redenen, zoals wanneer de huishulp voor een gesloten deur komt te staan.

Een contactpersoon is iemand die dichtbij u staat en op de hoogte is van uw agenda. Hij of zij kan, indien nodig en gewenst, met u meekijken naar de geplande zorgmomenten. Om deze reden vragen wij u de namen en contactgegevens met ons te delen, zodat wij uw contactpersonen kunnen registreren in ons systeem.

U kunt de contactpersonen en diens gegevens altijd zelf wijzigen via het cliëntenportaal. Hoe u dit doet, leest u in de handleiding 'Contactpersoon toevoegen, wijzigen en verwijderen'. Deze vindt u - net als andere handleidingen - in het cliëntenportaal op de pagina 'Instructies'.  
Komt u er niet uit? Bel ons gerust.

## Relatiemanager

U heeft een vaste relatiemanager die de dienstverlening voor u regelt. U kunt hier terecht met uw vragen en eventuele verbeterwensen.

### Heeft u een vraag en wilt u de relatiemanager spreken?

Op de achterflap van de brochure vindt u een sticker met het telefoonnummer van uw relatiemanager. Uw relatiemanager is rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor u.

## AFSPRAKEN EN VOORWAARDEN DIENSTVERLENING

### Veilige en gezonde werkomgeving

Als goede werkgever zien wij toe op een veilige en gezonde werkomgeving voor onze medewerkers. Dit betekent onder andere dat de omgeving en materialen veilig zijn en dat de benodigde materialen voor de huishoudelijke taken beschikbaar zijn. Wanneer bepaalde materialen niet aanwezig zijn, kunnen niet alle werkzaamheden worden uitgevoerd.

Onze huishulpen ondersteunen gemiddeld 8 cliënten per week in het huishouden. Het verrichten van huishoudelijke taken is fysiek zwaar werk. We zien regelmatig dweilemmers zonder wringer en snoerloze stofzuigers, terwijl deze niet ergonomisch verantwoord zijn om mee te werken.

Het is onze huishulpen ook niet toegestaan om met chloor te werken. Chloor kan namelijk een chemische reactie en beschadigingen veroorzaken en is zeer belastend voor het milieu. Er zijn veel andere effectieve middelen op de markt verkrijgbaar die net zo goed reinigen en geen negatieve bijwerkingen hebben.



*Samen zorgen we voor een  
veilige werkomgeving*

Om de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers te waarborgen, hebben wij een middelenlijst opgesteld. In deze lijst staan alle middelen die nodig zijn om de huishoudelijke taken zo goed mogelijk te verrichten. U ontvangt de lijst met middelen vooraf aan het intakegesprek via e-mail van uw relatiemanager en u vindt het overzicht op de volgende pagina in deze brochure. We verzoeken u ervoor te zorgen dat alle middelen en materialen vóór de intake aanwezig zijn, zodat uw huishulp snel bij u kan starten.

Tijdens het intakegesprek doorloopt de medewerker samen met u de middelenlijst en geeft aan of er acties nodig zijn. Samen zorgen we voor een veilige en verantwoorde werkomgeving.

## Middelenlijst huishoudelijke taken

Voor ergonomisch verantwoord, veilig en prettig werken stelt Proteion Schoon de volgende eisen aan schoonmaakmaterialen en -middelen in de werkomgeving.

Materialen/middelen schoonmaak	Toelichting
Huishoudhandschoenen	<i>stevig en beschermend; 1 paar dat uitsluitend door de thuishulp wordt gebruikt</i>
Vuilnis- of afvalzak	<i>stevige kunststofzak</i>
Microvezeldoeken	<i>minimaal 4</i>
Plumeau	<i>stevige handvaten</i>
Stoffer en blik	<i>stoffer: dichte haarinplant blik: hard/plastic materiaal</i>
Zachte en harde bezem	<i>dichte haarinplant; steellengte min. 135 cm</i>
Stofzuiger en stofzuigerzakken	<i>goede wend- en verplaatsbaarheid; lengte slang min. 200 cm, steellengte min. 135 cm; hulpstukken voor plinten en meubels</i>
Dweil en wringmechanisme	<i>steellengte min. 135 cm, compact met voetbediening; min. 2 moppen; wasbaar</i>
Huishoudtrap	<i>3 treden; hoogste treden max. 110 cm; lichtgewicht met steunbeugel antislip op poten, treden en platform</i>
Emmer(s)	<i>inhoud 10 liter, met handgreep/hengsel</i>
Raamtrekker en zeem	<i>deugdelijk materiaal</i>
Spons en schuurspons	<i>deugdelijk materiaal</i>
Toiletborstel	<i>deugdelijk materiaal</i>
Schoonmaakmiddelen	<i>basis aan schoonmaakmiddelen (o.a. afwasmiddel, allesreiniger, schuurmiddel, anti-kalkmiddel) bij voorkeur milieuvriendelijke middelen. let op: geen zure, bijtende en giftige stoffen (zoals chloor)</i>

Materialen/middelen wasverzorging	
Wasmachine en centrifuge/droger	<i>elektrisch veilige apparatuur</i>
Droogrek of waslijn	<i>goede bevestigings- en ophangmogelijkheden; mogelijkheid om wasmand op werkhoogte te zetten</i>
Wasknijpers	<i>voldoende wasknijpers aanwezig</i>
Wasmand	<i>stevige handvaten</i>
Strijkplank	<i>stevige constructie, in hoogte verstelbaar met overtrek</i>
Strijkijzer	<i>lichtgewicht; Instelbare temperatuur, liefst stoomstrijkijzer</i>
Wasmiddel	<i>voldoende aanwezig, liefst milieuvriendelijke middelen</i>

Veilige werkomgeving	Toelichting
Veilige trap(pen)	<i>voldoende handgrepen/stevige trapleuning; vaste trapbekleding; bij traplift voldoende ruimte om naar boven te lopen</i>
Veilige elektronische voorzieningen	<i>zo min mogelijk verlengsnoeren; geen kapotte stopcontacten of stekkers; goede aansluitingen in de natte cel</i>
Veilige apparaten	<i>deugdelijke snoer- en stekkeraansluitingen</i>
Stabiele ondergrond	<i>bij het uitvoeren van taken</i>
EHBO-materialen aanwezig	<i>minimaal pleisters, verband, desinfectiemiddel, pincet en steriele kompressen</i>

Comfortabele werkomgeving	
Werkbare omgevingstemperatuur	<i>regelbaar</i>
Huisdieren	<i>geen last/gevaar van huisdieren</i>
Voldoende verlichting	

Check cytostatica	
Cytostatica in gebruik	<i>ja/nee</i>
<i>In geval van cytostatica moet volgens richtlijnen worden gewerkt. Hiervoor zijn wegwerpschorten en handschoenen nodig. Deze worden verstrekt door Proteion Schoon.</i>	

### Invulling hulp

De kaders voor de hulp bij het huishouden worden, indien van toepassing, bepaald door uw indicatie. Binnen deze kaders maken wij afspraken met u en stemmen wij onze ondersteuning binnen de mogelijkheden zo goed mogelijk af op uw behoeften. De regie ligt bij u! We gaan het gesprek aan met u en uw mantelzorger en leggen afspraken vast in het ondersteuningsplan. En als uw wensen veranderen, kunnen nieuwe afspraken gemaakt worden.

### Privacy

Uw persoonsgegevens worden door Proteion Schoon verwerkt volgens de privacywetgeving en privacyverklaring van de organisatie. Er wordt vertrouwelijk omgegaan met uw gegevens. De privacyverklaring vindt u op de website van Proteion ([www.proteion.nl](http://www.proteion.nl)). U kunt deze ook opvragen bij uw relatiemanager. Op basis van de privacywetgeving 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 leest u hier meer over.

### Roken

Het is voor de thuishulp niet toegestaan om in uw woning te roken. Met het oog op een veilige omgeving is het ook niet toegestaan dat u of iemand anders in huis rookt wanneer onze thuishulp aanwezig is.

### Afmelding

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

## Grensoverschrijdend gedrag

De bescherming van onze medewerkers staat altijd voorop. Gedrag waarbij schade aan onze medewerkers op fysiek of emotioneel vlak wordt toegeaan, nemen we uiterst serieus.

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt onder andere het volgende verstaan:

- verbale intimidatie zoals discriminatie, vloeken en/of dreigen;
- agressief gedrag en/of geweld;
- seksuele intimidatie en/of aanrakingen;
- het niet respecteren van de privacy van onze medewerkers.

Indien wij een melding ontvangen over grensoverschrijdend gedrag gaat de relatiemanager met u in gesprek om de melding te bespreken. Tijdens dit gesprek kunt u uw kant van het verhaal vertellen en maken we afspraken om herhaling te voorkomen. Als blijkt dat het gedrag dermate overschrijdend is, kunnen wij onze dienstverlening beëindigen.

## Gedragsnormen

Bij onze huishulpen staat u als cliënt centraal. Ze respecteren uw levenssfeer en leefpatronen en geven zo goed als mogelijk invulling aan uw wensen wat betreft de hulp bij het huishouden. Daarbij handelen onze medewerkers volgens de gedragsregels van Proteion Schoon. Deze gelden zowel voor u als cliënt als voor de huishulp:

1. Respecteer elkaars normen en waarden.
2. Maak geen onderscheid op basis van onder andere geloof, afkomst, seksuele voorkeur, geslacht, huidskleur en/of leeftijd.
3. Toon respect naar elkaar in woord en gedrag.
4. Neem verantwoordelijkheid voor wat u doet.
5. Wees niet agressief of intimiderend.

## Beëindiging hulp door u

Wilt u de hulp bij het huishouden beëindigen? U kunt dit schriftelijk (per brief of e-mail) kenbaar maken bij uw relatiemanager. Er geldt een opzegtermijn van 4 weken.



## Beëindiging hulp zonder opzegging

De overeenkomst eindigt zonder dat opzegging nodig is bij:

- einde van de indicatie;
- overlijden;
- opname in een zorginstelling;
- verhuizing buiten ons werkgebied;
- bij wederzijds goedvinden.

## Beëindiging hulp door Proteion Schoon

Proteion Schoon heeft het recht om de zorgovereenkomst met onmiddellijke ingang en na schriftelijke mededeling te beëindigen als:

- U ondanks aanmaningen daartoe de verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt;
- U onze gedragsregels niet in acht neemt;
- U discrimineert, seksueel intimideert en/of de privacy van de huishulp niet respecteert;
- De arbeidsomstandigheden onvoldoende zijn gewaarborgd;
- Sprake is van slechte hygiënische omstandigheden waarin de huishulp niet verantwoord kan werken;
- Sprake is van overige gewichtige redenen.



## Onderbreken of hervatten hulp

Als u de hulp tijdelijk wilt stoppen vanwege afwezigheid, bijvoorbeeld vanwege een vakantie of ziekenhuisopname, dan dient u dit tijdig aan uw relatiemanager door te geven. Zodra bekend is wanneer de hulp kan worden hervat, geeft u dit ook aan uw relatiemanager door.

## Vervanging

Bij vakantie, verlof, feestdagen of ziekte is uw vaste thuishulp afwezig. Bent u goed in staat om zelf of samen met uw mantelzorgers de afwezigheid op te vangen? Geef dit aan ons door via uw thuishulp. Zo kunnen wij de beschikbare hulp inzetten bij cliënten die het nodig hebben.

Heeft u vervanging nodig? Houd er rekening mee dat niet alle afwezigheid vervangen kan worden. We streven naar een goede verdeling van het beschikbare personeel, zodat alle cliënten worden voorzien van een minimum aan ondersteuning.

### Dit doen we op de volgende manier:

- Kortdurende afwezigheid wordt alleen vervangen als personeel beschikbaar is. In de praktijk komt het erop neer dat de hulp een week kan worden overgeslagen en dat er per jaar enkele weken geen hulp geboden kan worden.
- Afwezigheid van enkele weken vanwege vakantie of ziekte wordt gedeeltelijk vervangen. Dit houdt in dat als uw hulp 3 weken vakantie heeft, er in één week vervanging wordt aangeboden. We streven naar de middelste week. Bij onvoldoende capaciteit in een piekperiode wijken we uit naar de 1e of de 3e week van de vakantie. Langdurige afwezigheid of frequent ziekteverzuim wordt wel vervangen.
- Er wordt in de meeste gevallen korter vervangen dan de gebruikelijke duur, omdat we zo meer cliënten vervanging kunnen aanbieden. Dit betekent dat de vervangende thuishulp zich beperkt tot de meest belangrijke taken.
- Als op uw gebruikelijke dag en tijd geen vervanging beschikbaar is, bieden wij u een alternatief moment in dezelfde week.
- Als er onvoldoende capaciteit beschikbaar is om alle cliënten een minimum aan ondersteuning te bieden, kan het zijn dat we uw thuishulp bij u moeten uitplannen om elders in te zetten. Dit proberen we natuurlijk te voorkomen.

Op deze manier willen we alle cliënten de meest noodzakelijke hulp aanbieden en medewerkers die beschikbaar zijn, eerlijk verdelen. Wij doen een beroep op uw zelfredzaamheid en de hulp van uw mantelzorgers om de minimale huishoudelijke taken uit te voeren als er geen thuishulp beschikbaar is.

## Geheimhouding

Onze thuishulpen en relatiemanagers hebben een beroepsgeheim. Uw gegevens en alle zaken die de thuishulp tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis neemt over u en/of uw huisgenoten zijn bij Proteion Schoon in goede handen. Uw gegevens worden alleen gedeeld als dit noodzakelijk is om uitvoering te kunnen geven aan de dienstverlening of vanwege wettelijke verplichtingen.

Ook u mag geen persoonlijke informatie over onze medewerkers met derden delen, tenzij de wet u daartoe verplicht. Deze regels blijven ook van kracht na beëindiging van onze overeenkomst.

## Signalering

Onze thuishulpen hebben een signaalfunctie. Indien de zorg die u ontvangt niet meer passend lijkt of de thuishulp zorgen heeft over uw welbevinden of veiligheid, dan geeft de thuishulp dit door aan uw relatiemanager. Indien nodig wordt actie ondernomen, waarbij na overleg met u informatie of gegevens kunnen worden uitgewisseld met andere zorgverleners.

## Meldcode

Zorgaanbieders hebben een wettelijke verplichting om bij bepaalde zorgen rondom een cliënt de meldcode huiselijk geweld en ouderen mishandeling toe te passen. Dit kan resulteren in het doen van een melding bij Veilig Thuis. 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.



## Aanwezigheid cliënt

Om hulp bij het huishouden te ontvangen, dient u (of een van uw huisgenoten) thuis te zijn gedurende de volledige duur dat de thuishulp bij u aan het werk is. Het is niet toegestaan dat uw thuishulp alleen in uw woning verblijft. U kunt dus niet voor externe afspraken de deur uit. Bekijk regelmatig uw agenda in het cliëntenportaal zodat u rekening kunt houden met de geplande zorgmomenten.

## Sleutelbeheer

Onze medewerkers mogen geen sleutel van uw woning aannemen. Wanneer u zelf niet (meer) in staat bent om de thuishulp de toegang tot uw woning te verschaffen, kunt u overgaan tot de aanschaf van een sleutelkluisje. Uw goedkeuring voor het gebruik hiervan om uw woning te betreden dient u aan te geven bij uw relatiemanager.

## Protocol gesloten deur

Het komt regelmatig voor dat onze thuishulpen op het afgesproken tijdstip voor een gesloten deur staan. Wanneer u op de geplande tijd niet aanwezig bent, dient de thuishulp een aantal stappen te doorlopen om een calamiteit uit te sluiten.

De thuishulp zal eerst proberen u telefonisch te bereiken. Bij geen gehoor probeert de thuishulp uw contactpersonen te bereiken. Mede daarom is het belangrijk om 2 contactpersonen op te geven.

Als de thuishulp uw contactpersonen niet kan bereiken, wordt uw relatiemanager gebeld en wordt het protocol verder doorlopen. Als wij ondanks alle pogingen niemand hebben gesproken, is de relatiemanager genoodzaakt om het alarmnummer te bellen. De hulpdiensten kunnen bij uitblijven van een reactie uw deur forceren om binnen te komen. De kosten van de schade bij het forceren van de deur zijn voor uw eigen rekening.

Wij nemen onze zorgplicht uiterst serieus en willen er zeker van zijn dat u niet bent gevallen of onwel bent geworden. Jaarlijks zijn er verschillende situaties geweest waarbij medische hulp noodzakelijk was en ons protocol voor een gesloten deur levens heeft gered.

In de meeste gevallen is een gesloten deur het gevolg van miscommunicatie over de geplande zorgmomenten. Door regelmatig in het cliëntenportaal uw planning te bekijken, kunt u eventuele afwezigheid tijdig doorgeven aan uw relatiemanager en kan een gesloten deur-situatie voorkomen worden.



*Door uw planning in de gaten te houden, voorkomt u gemiste zorgmomenten*

De planning zoals u die in de agenda van het cliëntenportaal kunt vinden, is leidend. Houd deze dus goed in de gaten.

Tijdens het intakegesprek wordt de situatie betreffende een gesloten deur verder toegelicht en wordt het protocol met u doorgenomen.

## Cadeaus en geld

Om misverstanden te voorkomen, mag de thuishulp geen geld of cadeaus van u aannemen. Het is ook niet toegestaan dat de thuishulp geld voor u pint, geld van u leent of geld aan u voorschiet.

## Gebruik auto

Wanneer het verzorgen van boodschappen onderdeel uitmaakt van uw indicatie, dan mag de thuishulp hiervoor niet de eigen auto of uw auto gebruiken. Eventuele boodschappen dienen door de thuishulp te voet of met de fiets te worden gedaan.

## Schade

Wij gaan zorgvuldig om met uw eigendommen. In het geval per ongeluk schade wordt veroorzaakt door de thuishulp tijdens de dienstverlening waarvoor Proteion Schoon aansprakelijk is, wordt de schade vergoed. In het bepalen van de schadevergoeding wordt rekening gehouden met afschrijving op basis van algemeen gangbare afschrijvingstermijnen en geldt een eigen risico van € 125 per schadegeval.

Bij letselschade geldt geen eigen risico.

U dient de schade binnen 48 uur na het voorval te melden bij uw relatiemanager. Na 48 uur is het bedrag van de schade niet meer te reclameren.

## Diefstal

Bij diefstal dient u zelf aangifte te doen bij de politie. Wij verzoeken u om uw relatiemanager te informeren.

## Werkzaamheden die niet worden uitgevoerd

De werkzaamheden die de thuishulp voor u verricht, zijn afhankelijk van uw indicatie of particuliere hulpvraag. Deze taken zijn vastgelegd in het ondersteuningsplan. Dit plan vormt de basis voor wat u met ons heeft afgesproken. Uiteraard kunt u samen met uw thuishulp afwijken van de vaste afspraken.

Er zijn een aantal werkzaamheden die in geen geval door onze medewerkers worden verricht, zoals:

- helpen met aan- of uitkleden
- onderhoud van ruimtes die niet tot de leefruimtes behoren, zoals de kelder en zolder
- houten vloeren in de was zetten
- vloerbedekking met apparaat reinigen
- muren en plafonds schoonmaken/schilderen/behangen/verven
- zware werkzaamheden bij verhuizing verrichten
- tuinonderhoud, buiten-zonwering/rolluiken/tuinmeubels reinigen
- stoep/terras schrobben (het blad- of sneeuwvrij maken van uw stoep of terras is wel toegestaan)
- afval (papier, glas, blik) wegbrengen naar de verzamelplaats
- meubels in de was zetten/ontvetten leren bankstel
- u naar de arts of apotheek brengen
- onderhoud van apparaten
- diepvries ontdooien
- overgordijnen wassen
- huisdieren uitlaten



*Uw vaste thuishulp is een bekend en vertrouwd persoon, voor u en uw huishouden*

## PERSONEEL

### Vaste thuishulp

Er wordt een vaste thuishulp aan u gekoppeld. Een vertrouwd persoon die u en uw huishouden kent en zich verantwoordelijk voelt voor uw welzijn.

Als u niet tevreden bent met de vaste medewerker dan horen wij dit graag.

### Kwaliteit medewerkers

Onze medewerkers worden geselecteerd en getraind op klantvriendelijkheid, hulpvaardigheid en servicegerichtheid. Wij besteden aandacht aan de kennis en vaardigheden van onze medewerkers, zodat zij in staat zijn de ondersteuning te bieden die u nodig heeft en zodat u kunt rekenen op het ordelijk en hygiënisch uitvoeren van de huishoudelijke taken. Als cliënt bij Proteion Schoon bent u dus verzekerd van vakkundige hulp.

## Pauze

De thuishulp heeft formeel geen pauze in de tijd waarin ze bij u aan het werk is. Een kopje koffie drinken onder het werk – zonder dat dit ten koste gaat van de dienstverlening – is uiteraard toegestaan.

## Te laat

Het kan voorkomen dat de huishulp te laat komt. In dit geval neemt zij contact met u op. Hoort u niets van uw huishulp? Neem dan contact op met uw relatiemanager.

## Dienstkleding

Proteion Schoon biedt medewerkers dienstkleding aan. Het dragen van deze kleding is niet verplicht.

## Legitimatie

In uw planning vindt u de naam van de huishulp. Onze medewerker kan zich legitimeren wanneer u daarom wenst (paspoort/ID-kaart/rijbewijs). Vraag er gerust naar.



## OVERIG

### Opmerkingen, ideeën, onvrede of klachten

Proteion Schoon staat voor goede zorg- en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen cliënten, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Heeft u een idee, opmerking, onvrede of klacht dan horen we graag van u.

#### Heeft u een idee of een opmerking?

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

#### Is er sprake van onvrede of heeft u een klacht?

Maak het eerst bespreekbaar met uw huishulp. Komt u er samen niet uit? Neem dan contact op met uw relatiemanager. Meer informatie over het indienen van een klacht leest u ook in de klachtenprocedure. Deze vindt u op [www.proteion.nl/schoon](http://www.proteion.nl/schoon) en in het cliëntenportaal op de pagina 'Documenten'.

## Cliëntvertrouwenspersoon

Proteion Schoon beschikt over een eigen cliëntvertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijk toehoorder bij wie u uw verhaal kwijt kunt of die hulp kan bieden, bijvoorbeeld met het indienen van een klacht of met het oplossen van een probleem. Dit is vrijblijvend en vertrouwelijk.

## Cliëntenraad

De cliëntenraad van Proteion Schoon behartigt de belangen van alle cliënten. 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 cliënt voorop. Meer informatie vindt u op de website [www.proteion.nl/cliëntenraad](http://www.proteion.nl/cliëntenraad).

## Indicatie

In bijna alle gevallen wordt hulp verleend op basis van een indicatie (bijvoorbeeld Wmo of Wlz). Neem tijdig contact op met de uitvoerende instantie als de einddatum nadert en verlenging wenselijk is.

Krijgt u of uw partner een Wlz-indicatie, dan vervalt per deze datum de Wmo-indicatie. De financiering van de hulp bij het huishouden wordt dan overgenomen door het zorgkantoor. U bent verplicht deze wijziging van Wmo naar Wlz bij ons te 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. Deze eigen bijdrage wordt in de meeste gevallen door het Centraal Administratie Kantoor (CAK) vastgesteld en geïnd. Voor vragen over uw eigen bijdrage kunt u contact opnemen met het CAK of met uw gemeente.



## THUISONDERSTEUNING

Naast hulp bij het huishouden biedt Proteion Schoon in samenwerking met Proteion ook thuisondersteuning.

Thuisondersteuning is er voor mensen die net iets meer ondersteuning nodig hebben in het dagelijks leven, in en rond het huis. Bijvoorbeeld bij afnemende gezondheid of beginnende dementie. Thuisondersteuning kan ook uw mantelzorger even ontlasten. Op deze manier kunt u veilig thuis blijven wonen en wordt u geholpen waar nodig.

Thuisondersteuning omvat allerlei vormen van praktische ondersteuning in en rond het huis. De kern van deze ondersteuning is het *samen doen*. De thuisondersteuner neemt niet over, maar is er om u te helpen wanneer de kleine dingen niet altijd meer alleen kunnen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan samen licht huishoudelijk werk verrichten, boodschappen doen, eten bereiden, tuinieren, wandelen of ergens een bezoek brengen.



*De kern van Thuisondersteuning is het samen doen.*

Om in aanmerking te komen voor thuisondersteuning dient u over een Wlz-indicatie te beschikken.

U kunt ook als particulier thuisondersteuning aanvragen. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw relatiemanager die u met de juiste persoon in contact brengt.

## PROTEION

Proteion Schoon is onderdeel van zorgorganisatie Proteion. Als u cliënt bent bij Proteion Schoon en door omstandigheden meer zorg en ondersteuning nodig heeft, kunt u hiervoor terecht bij onze collega's van Proteion. Met aandacht en daadkracht bieden zij elke dag goede zorg en ondersteuning.

Dankzij de intensieve samenwerking tussen Proteion Schoon en Proteion kunnen we u een totaalpakket aan zorg en diensten bieden, passend bij wat u nodig heeft.

### Proteion bij u thuis

Van tijdelijke zorg tot intensieve verpleging, bijna iedere vorm van zorg, ondersteuning en behandeling kan bij u aan huis geleverd worden. Hierdoor kunt u lang uw vitaliteit en zelfstandigheid behouden en thuis blijven wonen. Dat is immers wat de meeste mensen het liefste willen. Proteion kan u ook helpen als u tijdelijke thuiszorg nodig heeft, bijvoorbeeld vanwege ziekte, een operatie of revalidatie.

Doordat Proteion werkt met kleine teams, wordt u door vaste medewerkers geholpen. Dat is voor iedereen prettig. Zo heeft u een vertrouwd aanspreekpunt en krijgt u niet steeds nieuwe gezichten over de vloer. Daarnaast leren de medewerkers uw situatie goed kennen en kunnen zo beter daarop inspelen, in samenwerking met mantelzorgers, uw huisarts en eventuele andere hulpverleners.

### Thuis bij Proteion

Als zelfstandig thuis wonen niet meer mogelijk is, of als u behoefte heeft aan woonruimte met zorg en ondersteuning, kunt u terecht bij een van de woon-zorglocaties van Proteion bij u in de buurt. Van servicewoningen en zorgcentra tot tijdelijke verblijven en hospices. Rustig in het buitengebied of in het centrum van stad of dorp. Bij iedere locatie bent u verzekerd van goede zorg, veiligheid, comfort en een hartelijke sfeer.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website [www.proteion.nl](http://www.proteion.nl) of bij uw relatiemanager die u met de juiste persoon in contact brengt.



## BELANGRIJKE ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS

### Proteion Schoon

Westhoven 5  
6042 NV Roermond  
Postbus 4723  
6085 ZG Horn  
Telefoon 088 850 3100  
Internet [www.proteion.nl/schoon](http://www.proteion.nl/schoon)  
E-mail [info@proteionschoon.nl](mailto:info@proteionschoon.nl)

### Proteion

Postbus 4080  
6080 AB Haelen  
Telefoon 088 – 850 00 00  
Internet [www.proteion.nl](http://www.proteion.nl)

### Cliëntenraad

Zie voor actuele informatie [www.proteion.nl/clientenraad](http://www.proteion.nl/clientenraad)

### Cliëntvertrouwenspersoon

Zie voor actuele informatie [www.proteion.nl/over-proteion/opmerkingen-ideeen-of-klachten](http://www.proteion.nl/over-proteion/opmerkingen-ideeen-of-klachten)

### Klachtenfunctionaris

Bereikbaar via het algemene telefoonnummer van Proteion Schoon

### Klachtencommissie

Postbus 694  
5900 AR Venlo  
T.a.v. de ambtelijk secretaris  
E-mail [klachten@proteion.nl](mailto:klachten@proteion.nl)

### CAK

Antwoordnummer 93089  
2509 VB Den Haag  
Telefoon 0800 – 1925  
Internet [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

