



Informatie Cliënt

Welkom bij Cuprum thuiszorg B.V.,

Via dit informatiepakket willen wij u graag kennis laten maken met onze thuiszorgorganisatie. Wat is Cuprum Thuiszorg B.V. (hierna: Cuprum), wie is het gezicht achter Cuprum, wat bieden wij u, hoe kunt u ons bereiken en welke afspraken zijn er?

Bij dit document behoren ook de volgende documenten die u eveneens op de website van Cuprum vinden kunt:

- Algemene voorwaarden
- Privacyreglement
- Gedragscode

Wij hopen dat al uw vragen na het lezen van deze informatie zijn beantwoord, zo niet dan horen we dat graag van u.

U kunt ons bereiken via ons mailadres: info@cuprumthuiszorg.nl of op telefoonnummer: 071 – 7370408, graag zo mogelijk binnen kantooruren. Buiten kantooruren wordt de telefoon doorgeschakeld. U kunt dan hetzelfde nummer bellen.

Met vriendelijke groet,

Team Cuprum Thuiszorg B.V.

Thuiszorgorganisatie Cuprum

Cuprum is de Latijnse benaming voor het element koper. Koper wordt vaak geassocieerd met de godin Aphrodite vanwege de mooie glans. Ook staat koper voor warmte, dat is waar onze organisatie voor staat: het leveren van warme zorg.

Cuprum werkt vanuit het antroposofische gedachtegoed. Hierbij wordt gekeken naar de hele mens. De mens leeft in samenhang met de hem omringende wereld, de mineralen, planten en de dieren. De mens is onderdeel van een groter geheel.

Zelfregulerend en -genezend vermogen staan centraal, dit gebruiken we ook in de zorg.

Cuprum levert warme zorg die gericht is op aandacht en structuur. Hierbij willen we de cliënt de regie over zijn of haar leven zoveel mogelijk laten behouden. De persoonlijke biografie is voor Cuprum een belangrijk richtsnoer in de zorgverlening. Ieder mens ontwikkelt zich gedurende het leven en is daarbij op zoek naar een dynamisch evenwicht. Er is geen blijvende toestand. Als er sprake is van verstoring van het evenwicht begint herstel bij het zichzelf liefdevol erkennen. Ieder individu mag er zijn en heeft betekenis.

Wie is het gezicht achter Cuprum?

Cuprum is in 2016 opgericht door Linda Lieverse: zij is directeur van de organisatie en meewerkend wijkverpleegkundige. Haar werkachtergrond is onder andere geestelijke gezondheidszorg, beschermd wonen en verpleeghuiszorg.

Hoe werkt Cuprum?

Vaak start thuiszorg met een telefoontje. Een telefoontje waarin wordt aangegeven dat het thuis niet meer helemaal goed gaat en dat er professionele ondersteuning nodig is. Of u komt na een ingreep weer thuis en het lukt nog niet helemaal alleen. U kunt bellen, maar ook uw partner, uw kind, uw huisarts, uw behandelaar of een mantelzorger. We noteren een aantal gegevens en vragen welke zorg nodig is. Als uw vraag binnen onze mogelijkheden ligt, maken wij met u een afspraak voor een intakegesprek.

In het intakegesprek bespreken we uw wensen en behoeften, uw mogelijkheden en beperkingen. We kijken naar de mantel (mensen om u heen; familie, vrienden, burens of vrijwilligers), wie er aanwezig en inzetbaar is. We brengen samen uw zorgvraag in kaart en kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen. Zo mogelijk helpen we met het vinden van een voorliggende oplossing, bijvoorbeeld in de vorm van WMO of andere in te zetten zorg. Uiteindelijk bent u degene die besluit of u bij Cuprum in zorg komt.

Uitvoering van de zorg

Cuprum werkt een team van zorgverleners die uw zorgvraag gaan invullen. Deze zorgverleners zijn opgeleid in de zorg (van helpende 2 tot HBO-V). Ook werken we met begeleiders. Wie er ingezet wordt, is afhankelijk van uw zorgvraag.

Elke cliënt krijgt een Eerst Verantwoordelijk Verzorgende toegewezen (EVV'er). Dit is uw aanspreekpunt voor Cuprum en deze heeft een coördinerende functie.

Na elk bezoek wordt gerapporteerd in het digitale zorgdossier.

Diensten

Cuprum levert de volgende zorgproducten:

- Begeleiding Individueel
- Persoonlijke Verzorging
- Verpleegkundige zorg

Voor de Begeleiding individueel (BI) heeft u een beschikking nodig die wordt afgegeven door de gemeente, deze zorg valt namelijk onder de WMO. Is de beschikking door de gemeente verstrekt, dan stelt Cuprum samen met u een begeleidingsplan op. In dit plan staan de afspraken en activiteiten beschreven om het doel te kunnen behalen. Eens per 6 maanden evalueren de begeleiders met u en zo nodig stellen we het plan bij. Voor begeleiding is een eigen bijdrage vereist, deze wordt vastgesteld op basis van uw jaarinkomen en uitgevoerd door het CAK. Voor meer informatie verwijst ik u naar www.CAK.nl

Voor de Persoonlijke verzorging (PV) en de verpleegkundige zorg (VP) heeft u een indicatie nodig. Deze wordt vastgesteld door de wijkverpleegkundige van Cuprum. Zij maakt samen met u het zorgplan, vooral met de gegevens en afspraken die in het intakegesprek zijn besproken. De afspraken over de zorg worden hierin vastgelegd. Als u akkoord bent met het zorgplan, ondertekenen u en de wijkverpleegkundige.

De PV en de VP vallen onder de zorgverzekeringswet (ZVW), hierover bent u geen eigen bijdrage verschuldigd en komt dit ook niet ten laste van het eigen risico van uw zorgverzekering. Hoe de financiering verloopt is afhankelijk van uw verzekeraar en de polis die u bij hen hebt afgesloten. Mogelijk moet Cuprum vooraf toestemming krijgen voor het uitvoeren van zorg, dat kan enige tijd nemen en is afhankelijk van de procedure van uw zorgverzekeraar. Meer informatie ontvangt u tijdens het intakegesprek.

Cliëntenraad

Cuprum heeft kwaliteit van zorg hoog in het vaandel staan, daarom hanteren wij een kwaliteitssysteem: HKZ. Dit is de afkorting voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Zo'n kwaliteitssysteem functioneert alleen optimaal als er ook inbreng is vanuit de cliënten zelf. Deze inbreng wordt o.a. gefaciliteerd via de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft als doel om op te komen voor de collectieve belangen van de cliënten van Cuprum. Zij komt minimaal 2 x per jaar bijeen voor overleg en bestaat uit drie leden. De leden worden gekozen door de cliënten zelf en worden benoemd voor een periode van drie jaar. Cliënten, hun mantelzorgers of wettelijke vertegenwoordigers kunnen zitting nemen.

Arbeidsomstandigheden

Goede arbeidsomstandigheden zijn erg belangrijk en onze zorgverleners moeten veilig, verantwoord en met plezier kunnen werken. Hierin dragen Cuprum en de cliënt samen verantwoordelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan veiligheidsvoorschriften, zoals minimale werkhoogte van 80 cm, geen losse snoeren en stekkers op de werkplek, voldoende werkruimte, etc. Tijdens het intakegesprek worden deze punten met u doorgenomen en zal indien nodig de wijkverpleegkundige u vragen om aanpassingen. Het kan zo zijn dat als u niet voldoet aan de wettelijk voorschriften, Cuprum geen zorg kan leveren.

Bereikbaarheid

Cuprum is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur. Daarbuiten is er voor calamiteiten een bereikbaarheidsdienst actief, ook via ons eigen telefoonnummer.

Algemene Voorwaarden

Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en Cuprum en regelen uw rechten en uw plichten en ook die van de Cuprum.

Privacy

Cuprum heeft een privacyreglement. Hierin staat beschreven hoe wij met alle privacygevoelige gegevens omgaan conform de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gedragscode

De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is doorslaggevend voor tevredenheid van cliënten en zorgverleners. Cuprum vindt het belangrijk dat haar cliënten hun leven zoveel mogelijk op een door hen gewenste manier vorm kunnen geven. De zorgverleners zullen de cliënten vanuit hun deskundigheid daarbij ondersteunen. Samen wordt zoveel mogelijk gestreefd naar overeenstemming met respect voor de keuzes die daarbij worden gemaakt. Zie verder bijgevoegd document Gedragscode

Klachten

Uiteraard doet Cuprum er alles aan om u als klant goede zorg te leveren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg. In dat geval vragen we u dit te bespreken met de zorgverlener. Komt u er samen niet uit, dan heeft Cuprum een klachtenreglement. Hierin kunt u lezen hoe en bij wie u een klacht kunt indienen. Tevens is Cuprum aangesloten bij een geschillencommissie. Meer informatie leest u in de bijlage.

Uitsluitingscriteria

Regels binnen Cuprum met betrekking tot criteria waarbij geen zorg geleverd kan worden zijn schriftelijk vastgelegd en terug te vinden op onze website. De medewerkers van Cuprum zijn op de hoogte van de criteria beschreven in deze procedure. Indien er tijdens de intake of tijdens de uitvoering van zorg blijkt dat de competenties binnen Cuprum worden overschreden of er ontstaan onwerkbaar situaties, zal Cuprum de zorg niet kunnen starten of de zorg moeten beëindigen.

Procedure gesloten deur

Schriftelijk vastlegging (zie bijlage) van de algemene gang van zaken binnen Cuprum wanneer de cliënt de deur niet opent bij een zorgbezoek volgens afspraak. Met u persoonlijk kunnen ook afspraken gemaakt worden.