

**HANDLEIDING ZORG**

**Tot uw Dienst**

INHOUD

[**1. WAAR STAAN WE VOOR?** 4](#_Toc108448022)

[1.1 LIDMAATSCHAP/VISIE 4](#_Toc108448023)

[1.2 MEDEWERKERS 4](#_Toc108448024)

[1.3 HOUDING 4](#_Toc108448025)

[**2. COMMUNICATIE** 5](#_Toc108448026)

[2.1 BEREIKBAAR 5](#_Toc108448027)

[2.2 APP/TEAMTELEFOON 6](#_Toc108448028)

[**3. UREN** 7](#_Toc108448030)

[3.1 MIN MAX 7](#_Toc108448031)

[3.2 JAARURENNORM 7](#_Toc108448032)

[3.3 VAKANTIE 7](#_Toc108448033)

[**4. ZIEKMELDING** 8](#_Toc108448034)

[4.1 STAPPEN 8](#_Toc108448035)

[4.2 FINANCIEEL/DECLAREREN 8](#_Toc108448036)

[4.3 ARBO DIENST 8](#_Toc108448037)

[**5. DECLAREREN** 9](#_Toc108448038)

[5.1 PLANNING 9](#_Toc108448039)

[5.2 INLEVEREN/LOONSTROOK 9](#_Toc108448040)

[5.3 ZIEKTE 9](#_Toc108448041)

[5.4 AFZEGGEN ZORG 10](#_Toc108448042)

[5.5 KILOMETERVERGOEDING / REISTIJD 10](#_Toc108448043)

[**6. TEAM PLANNING** 10](#_Toc108448044)

[6.1 WEEKENDEN/FEESTDAGEN 10](#_Toc108448045)

[6.2 BEREIKBAAR 11](#_Toc108448046)

[6.3 VAKANTIE 11](#_Toc108448047)

[**7. ZORG** 11](#_Toc108448048)

[7.1 MEER ZORG 11](#_Toc108448049)

[7.2 AANNEMEN VAN ZORG 11](#_Toc108448050)

[7.3 VERGOEDINGEN 12](#_Toc108448051)

[7.4 HULPMIDDELEN 13](#_Toc108448052)

[**8. KWALITEIT** 14](#_Toc108448053)

[8.1 BEVOEGD/BEKWAAM 14](#_Toc108448054)

[8.2 EVV EERST VERANTWOORDELIJK VERZORGENDE/VERPLEEGKUNDIGE 14](#_Toc108448055)

[8.3 VILANS PROTOCOLLEN 15](#_Toc108448056)

[8.4 INCIDENTEN 15](#_Toc108448057)

[**9. GEDRAG** 15](#_Toc108448058)

[9.1 GEDRAGSCODE 15](#_Toc108448059)

[9.2 ONGEWENST GEDRAG 17](#_Toc108448060)

[**10. KLACHTEN** 17](#_Toc108448061)

[**11. ARBO RICHTLIJNEN** 18](#_Toc108448062)

## 

## 

## **1. WAAR STAAN WE VOOR?**

1.1 LIDMAATSCHAP/VISIETot uw dienst is een coöperatieve vereniging met leden.  
Alle medewerkers en cliënten zijn automatisch lid. Alle inwoners uit Laarbeek kunnen lid worden en het lidmaatschap is gratis. Leden hebben inspraak in het beleid.   
TUD biedt huishoudelijke- en persoonlijke verzorging/verpleging en begeleiding in Laarbeek.Onze visie is om goede zorg te leveren, aanvullend op wat de mensen nog zelf kunnen en op maat en behoefte. Dit alles met betrokkenheid en goede samenwerking met cliënt, partner, familie en mantelzorgers. De zorg wordt geleverd door een vast klein team van zorgverleners, bij huishoudelijke zorg door één vaste medewerker.  
Doel is dat mensen zo lang mogelijk prettig, veilig thuis kunnen blijven wonen.  
Waar nodig wordt contact of samenwerking gezocht met andere aanbieders/ disciplines in de zorg.  
We proberen de cliënt zo veel mogelijk de eigen regie te laten behouden.

1.2 MEDEWERKERSOnze visie is ook goede zorg voor medewerkers. Dat zij prettig en naar tevredenheid kunnen werken, is voor TUD belangrijk. We streven ook bij medewerkers naar goede begeleiding op maat en behoefte.   
TUD staat open voor ideeën en tips om de zorg beter, efficiënter of leuker te maken.  
Er zijn korte lijnen in de communicatie. Vragen of klachten worden snel opgepakt. Medewerkers hebben inspraak in hun planning, rekening houdend met de afgesproken contracturen.  
Salaris en arbeidsvoorwaarden worden gevolgd via de CAO VVT.

1.3 HOUDINGVan TUD en medewerkers wordt een flexibele houding verwacht, eerlijkheid, collegialiteit en een goede samenwerking.  
Van medewerkers wordt verwacht dat zij bij ziekte en vakanties cliënten tijdelijk overnemen, naar kunnen. De continuïteit van zorg wordt hiermee gewaarborgd.  
De medewerkers houden zich aan de gedragscode en aan de afspraken die in deze handleiding staan.

AFSTAND BEWAREN  
Een goed contact met de cliënt mag niet leiden tot het belasten van de cliënt met jouw privé problemen of zorgen. Ook niet als de cliënt er naar vraagt. Let er op dat je niet te veel vertelt, houd altijd een zekere afstand. Vertel ook niets over andere cliënten en collega’s!  
De aandacht gaat vooral en in eerste instantie naar de cliënt en zijn omgeving.  
Praat niet over je financiële en sociale problemen.  
Je mag geen geld aannemen of cadeau ’s voor jou alleen. Een kleine attentie of klein bedrag is toegestaan. We hebben hiervoor een geldpot waarmee we als team een keer een uitje kunnen plannen. Twijfel je of je iets mag aannemen? Overleg dan met TUD.

In je rapportage en berichten dien je altijd op te letten of het nodig is dat je privacygevoelige informatie verwerkt zoals adres, geboortedatum, bsn nummer of medische informatie. De regel is dat je niet meer informatie verspreid dan strikt noodzakelijk. Indien het wel nodig is, kan je berichten versturen via de beveiligde apps van Nedap Ons. Voor beveiligde berichten naar buiten kan je Siilo gebruiken.

## **2. COMMUNICATIE**

2.1 BEREIKBAAR **Bereikbaarheid voor clienten**Tot uw Dienst is voor clienten op alle uren bereikbaar op nummer 06-30640121  
Dit nummer is doorgeschakeld via *teamtelefoon* naar diverse personen/organisatie die bereikbaar zijn; Savant (nacht van 22.30 tot 7.30 uur), zorg ochtenddienst (7.30 tot 8.30 uur), kantoor (8.30 tot 13.00), zorg/Karin/Monique (13.00 tot 18.00), zorg avonddienst (18.00 tot 22.30 uur). Op de middagen is er ook een achterwacht ingepland, dit is een tweede persoon die de telefoon kan aannemen indien de eerste persoon niet opneemt.   
Vragen van zorgclienten probeer je zoveel mogelijk zelf op te lossen. Vragen van huishoudelijke clienten kan je doorgeven per mail, whatsapp of telefonisch (afhankelijk hoe dringend) aan Monique Hubrechsen of Karin Spoorendonk.  
  
**Bereikbaarheid voor medewerkers**  
Tot uw Dienst is voor medewerkers bereikbaar tijdens kantooruren via mail, whatsapp en telefoon. Vragen die kunnen wachten, kan het beste per mail gesteld worden via [wijk@ctud.nl](mailto:wijk@ctud.nl) (karin en Monique), [monique@ctud.nl](mailto:monique@ctud.nl) (Monique), [karin@ctud.nl](mailto:karin@ctud.nl) (Karin), [info@ctud.nl](mailto:info@ctud.nl) (kantoor)  
Karin Spoorendonk en Monique Hubrechsen kunnen gebeld (voor overleg) of geappt (korte vragen) worden op telefoonnummer 06-15511506 of 06-15542805. Let op de bereikbaarheid of vakanties.  
Indien de vraag specifiek over een zorgclient gaat, kan eerst de EVVer van betreffende client benaderd worden of via de berichtenapp van Nedap gesteld worden.  
  
**Bereikbaarheid voor anderen dan clienten en medewerkers**  
Tot uw Dienst is voor anderen bereikbaar tijdens kantoortijden (ma t/m vr. van 8.30 – 17.00)  
Komt er telefoon tijdens kantoortijden? Dan hoor je de vraag aan, noteer je naam en telefoonnummer en zegt dat de persoon terug gebeld wordt. Geef de vraag/naam/telefoonnummer door aan degene die het kan afhandelen (Monique voor HO, Karin voor zorg, kantoor voor Financiële vragen).

Komt er telefoon buiten kantoortijden?   
Verwijs degene dan naar de volgende werkdag vanaf 8.30 uur.  
Uitzondering: voor ziekenhuis, huisarts en verpleegkundigen zijn we altijd bereikbaar tussen 8.30 uur en 22.00 uur.

Geef aan cliënten niet de telefoonnummers van Karin en Monique, alleen het algemene nummer.  
Dit nummer staat ook voor op de zorgmap.  
Geef ook niet je eigen telefoonnummer. In uitzonderingsgevallen, en alleen met jou toestemming, kan je je nummer aan de client geven met een specifiek doel.

2.2 APP

**Planners app ONS**  
In deze app zitten alleen de medewerkers die roosteren en plannen, en Karin en Monique. De app is bedoeld voor onderling overleg en afstemming. Cliënten geven verzoeken en wijzigingen door aan TUD via het algemene nummer of via de zorgmedewerker. Verzoeken en wijzigingen vanuit de medewerker worden doorgegeven via Nedap Ons berichten op naam van de planners. Bij een plotselinge wijziging kan je zelf een client verwijderen of toevoegen in Nedap Ons. Geef een wijziging niet door aan het hele team als dit niet nodig is.

**Acuut TUD app**  
In deze app zitten alle zorgmedewerkers. Deze app is bedoeld om te gebruiken bij wijzigingen in het rooster binnen 24 uur, zoals een plotselinge ziekte of uitval van personeel waarbij vervanging geregeld moet worden. Of wanneer een client in nood is en er snel zorg geregeld moet worden.  
  
**Zorgteam TUD app**  
In deze app zitten alle zorgmedewerkers en vindt alle andere communicatie plaats tussen de medewerkers. Client informatie hoort hier niet in.  
Verzoeken om een dienst te ruilen, kan je hier stellen.

**Nedap ons app**  
In deze app kan je beveiligde berichten versturen aan een collega of het hele team. Je kan ook je planning zien van vandaag, gisteren en 2 dagen vooruit.   
De planning wijzigt vaak en ook op het laatste moment. Kijk dus voordat je start met je route naar de planning. Kijk voordat je naar huis gaat nogmaals goed of je al je clienten hebt gehad.  
Deze app is beveiligd met een code die je de eerste keer moet instellen.

**Ons vandaag app**  
Deze app is alleen voor jou bedoeld. In de app Ons Vandaag kan je gemakkelijk tijden aanpassen op de werkdag zelf, en ze kunnen direct verwerkt worden in de administratie. Een client of indirecte uren toevoegen is ook mogelijk.

**Ons dossier app**  
In deze app kan je de rapportage schrijven over de client en is door anderen in te zien.   
Hier kan je ook metingen toevoegen, zorgplan en notities bekijken en via agenda het volgende zorgmoment bekijken. Bekijk voordat je bij de client binnen komt, de rapportage van de vorige dienst(en).

**Teamtelefoon**De app teamtelefoon heeft diverse functies maar wordt vooral gebruikt voor de bereikbaarheid van TUD.  
Het algemene nummer van TUD staat overdag doorgeschakeld naar diverse personen. Wanner jij bereikbaar bent, zie je dat via de app op de betreffende dag. Begin en eindtijd staan aangegeven. Op middagen staat er ook een achterwacht aangegeven. Als je de telefoon mist, schakelt teamtelefoon door naar de achterwacht. Bereikbare dienst, ook achterwacht, wordt vergoed vanuit de cao vvt. Je kan ook zien welke andere mensen staan gepland op die dag. Als er gebeld wordt, maar niet opgenomen, kan je dit zien via ‘logboek’ waardoor je terug kan bellen. Er zit ook een berichtenfunctie, beeldbellen en medicatie controle in, maar deze worden weinig of (nog) niet gebruikt.

De diverse apps kan je op je werktelefoon installeren.  
Zorg dat je tijdens het werk of je dienst altijd je telefoon kan horen, dat hij aan staat en dat hij opgeladen is.

## **3. UREN**

3.1 MIN MAXIn je arbeidsovereenkomst is een vast aantal uren opgenomen (jaarurennorm) of uren op basis van minimum en maximum uren (min-max contract). Indien je een min- max contract hebt van b.v. 4 tot 10 uur, betekent dit dat je elke maand minimaal 16 uur (4 uren x 4 weken) ingepland wordt en uitbetaald krijgt. Het maximum aantal uren geeft aan dat je tot dit aantal ingepland kan worden. Wat je boven de minimum uren werkt, wordt boven op je standaard salaris van de minimum uren uitbetaald. Je krijgt dus elke maand precies uitbetaald wat je werkt.

### 3.2 JAARURENNORM

Als er in je arbeidsovereenkomst uren staan vermeld volgens de *jaarurennorm*, betekent dit dat deze uren over een heel jaar afgesproken zijn, inclusief vakantie uren. B.v. een jaarurennorm van 520 uur betekent dat je gemiddeld 10 uur per week werkt (52 weken x 10 uur). Je krijgt standaard elke maand uitbetaald volgens de 10 uur per week. Als je meer of minder werkt dan de 10 uur, wordt dit geregistreerd in Nedap Ons. Te veel of te weinig uren mogen door het jaar heen ontstaan maar moeten aan het einde van het jaar weer in balans zijn. Zie: [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\Jaarurensystematiek TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\Jaarurensystematiek%20TUD.docx)  
en [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\regeling uren TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\regeling%20uren%20TUD.docx)

### 3.3 VAKANTIE

In januari krijg je de vakantie uren van een heel jaar bijgeschreven op je loonstrook. Dit is opgebouwd uit wettelijke, (extra) bovenwettelijke uren en feestdagencompensatie.   
Als je vakantie uren opneemt, worden deze afgeschreven van het totaal. Dit kan je zien onderaan je loonstrook. In Nedap Ons kan je ook je vakantie uren volgen maar het meest recent en accuraat is het saldo op je loonstrook. Het is de bedoeling dat je je vakantie uren verdeeld over het jaar opneemt, minimaal de wettelijke uren. Dit is ongeveer 4 weken. Meer informatie; [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\VerlofregelingTUD.doc](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\VerlofregelingTUD.doc)

## **4. ZIEKMELDING**

4.1 STAPPEN  
Het kan voorkomen dat je de dienst moet afzeggen omdat je ziek bent.  
De regel is dan in deze volgorde:

1 Vóór 7.00 uur schrijf je op de Acuut app dat je ziek bent en niet kan werken.  
2 de collega’s die de oproep tot vervanging lezen, reageren of ze kunnen invallen   
3 degene die invalt neemt de dienst over, de planners wijzigen dit (evt. op later tijdstip) in de planning  
4 is er geen inval? één van de andere collega’s die dienst heeft, verdeelt de clienten van de zieke medewerker over de andere medewerkers.  
5 bespreek wie welke clienten belt als de zorg veel later komt dan gepland/afgesproken.  
 de planners noteren de wijzigingen (evt op later tijdstip) in de planning  
6 Als je ziek bent bel je vanaf 9.00 uur naar TUD (06-30640121) en geef je door dat je ziek bent.   
7 geef aan TUD door wanneer je weer beter bent en het werk kan hervatten, minimaal 1 dag van tevoren.

4.2 FINANCIEEL/DECLARERENMet een dienstverband ben je verzekerd tegen ziekte.  
Je krijgt uitbetaald voor de uren dat je ziek bent en wat past bij je contract.  
Heb je b.v. een contract voor 10 uur per week en ben je geheel ziek? Dan noteer je 10 uur als ziek in de weekstaat van Nedap Ons. Heb je 5 uur gewerkt die week? Dan vul je dat aan met 5 uur ziekte uren. Ben je 1 dag ziek? Dan noteer je wat er die dag bij jou gepland stond.

4.3 ARBO DIENST  
Ziekte wordt altijd doorgegeven aan de Arbo dienst: ‘Bakx Wagenaar’ (bedrijfsarts) en ‘Human Vitality’ (registratie,dossier). Zij geven een afspraak per mail aan je door waarop je je moet melden bij de bedrijfsarts.  
Met de adviezen van de bedrijfsarts wordt gekeken of en wanneer je werkzaamheden kan hervatten. Na het eerste advies wordt er een ‘plan van aanpak’ opgemaakt, samen met jou, waarin afspraken vastgelegd worden. Dit zijn afspraken om je herstel te bevorderen.  
Bij ziekte dien je de *eerste 4 weken altijd tussen 10 en 14 uur bereikbaar* te zijn.   
Vanwege wet- en regelgeving ( wet poortwachter) is het noodzakelijk dat TUD dan regelmatig contact met je heeft en gesprekken schriftelijk vastlegt. Meer informatie over verzuim kan je vinden in het verzuimprotocol, zie: [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\TUD\Verzuimprotocol TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\TUD\Verzuimprotocol%20TUD.docx)

## 

## **5. DECLAREREN**

5.1 PLANNINGVia de website ctud.startmetons kan je je geplande uren zien en is meteen je declaratie.  
De geplande uren kan je hier zo nodig aanpassen (tijd, client er af/bij).  
Elke week controleer je of de uren kloppen en accordeer je de betreffende week.  
Uiterlijk dinsdag moet je de uren accorderen van de week daarvoor.  
Via de app Nedap Ons kan je je planning inzien met naam, adres, tijd. In deze app kan je geen wijzigingen doen en zie je de planning tot 2 dagen vooruit en 1 dag achteruit.

Cliënten staan achter elkaar gepland. Het programma noteert de tijd van de volgende cliënt op basis van de reistijd. Je hoeft de tijden niet aan te passen in het programma als de gewerkte tijd hetzelfde is.  
Het maakt dus niet uit als je een kwartier later bij de eerste cliënt start, als de totale tijd volgens planning hetzelfde is. Als je bij de ene client 10 minuten korter en bij de andere 10 minuten later bent, blijft de totale tijd ook hetzelfde en is aanpassing niet nodig.  
Uitzondering; bij PGB clienten is een nauwkeurige tijdregistratie wel belangrijk omdat zij zorg betalen vanuit een eigen budget. Corrigeer bij pgb clienten direct de tijd en registreer de tijd in de zorgmap. Hier is een speciaal PGB registratie formulier voor.   
Via de app Ons vandaag kan je correcties makkelijk direct aangeven.

5.2 INLEVEREN/LOONSTROOKNa accorderen heb je de uren officieel ingeleverd.  
TUD geeft zijn fiat hierover. Wijzigingen kan je dan niet meer doen, alleen in overleg met TUD.  
Als de laatste week van de maand voorbij is, worden de uren over de hele maand berekend en volgt rond de 25e de uitbetaling en digitaal je loonstrookje via de mail. Om deze te openen wordt een wachtwoord gevraagd. Dit is; Salaris. Kan je het niet openen? Geef dit door aan TUD. Klopt de uitbetaling niet? Geef dit z.s.m. door.  
Het kantoor ‘Van der Wijst salaris en advies’ maakt de loonstroken.  
Je kan je loonstrook en verlofuren ook inzien via de app Nmbrs ESS.  
Het salaris wordt altijd een maand later betaald. De eerste maand van je dienstverband ontvang je dan geen salaris. Indien dit een probleem is, kan je een voorschot vragen.  
Bij aanvang van je dienstverband krijg je een mail met een link waarmee je een wachtwoord kan aanmaken voor het portaal van ‘van der Wijst’ . Je kan daarna ook de app Nmbrs ESS installeren.

5.3 ZIEKTEZiekte kan je noteren via de dagstaat maar ook in de weekstaat bij Nedap Ons. In de weekstaat kan je alleen uren noteren en geen begin/eindtijd. Bij ziekte zijn alleen de totale uren nodig. Ben je ziek op dinsdag 2 april en stonden er 3 uur bij je gepland? Dan noteer je in de weekkaart bij 2 april in de kolom ‘ziek’; 3 uur.

Ziekte uren mag je nooit noteren op naam van de cliënt. Bij ziekte haal je de cliënt er uit (als TUD dat niet al gedaan heeft). Meer informatie over het programma kan je vinden in de handleiding over Nedap Ons.

5.4 AFZEGGEN ZORG Als de cliënt de zorg afzegt van de geplande dag binnen 24 uur, en er staat geen andere client, dan mag je de geplande tijd declareren.  
Geef aan TUD door dat de zorg vervalt zodra je dit hoort.   
Cliënten horen zelf aan TUD door te geven als de zorg (ook voor langere tijd) vervalt, b.v opname of vakantie. We hebben liever dat we het van 2 kanten horen dan dat het wordt gemist, dus geef het direct door als je wijzigingen hoort.

5.5 KILOMETERVERGOEDING / REISTIJDJe hoeft de gemaakte kilometers niet bij te houden. Het computer programma Nedap berekent de kilometers automatisch vanaf en tot je huisadres.  
De kilometers krijg je vergoed zoals aangegeven in de cao vvt.  
Het is ook mogelijk om handmatig kilometers toe te voegen in de weekstaat als je kilometers maakt die niet gekoppeld zijn aan een client (bv bij indirecte tijd of bij omleidingen).  
  
In je planning zit de reistijd automatisch verwerkt. Nedap Ons rekent alleen reistijd tussen clienten, gebaseerd op een auto en zonder oponthoud. Indien de reistijd veel afwijkt van je planning, kan je kijken of je tijd in kan halen door bij één van je clienten iets korter te blijven. Lukt dit niet, dan mag je extra reistijd noteren in de weekstaat.  
Het is belangrijk om de zorg in je planning aansluitend te houden. Gaten van b.v. 10 minuten worden dan automatisch door het programma opgevuld met reistijd, wat niet de bedoeling is. Let dus op dat je extra clienten, indirecte tijd of bereikbaarheid, laat aansluiten op het vorige zorgmoment.

**6. TEAM PLANNING**  
De planning van de zorg wordt door het team zelf verzorgd. Twee medewerkers verzorgen de maandplanning (het roosteren) en 2 medewerkers verzorgen de week/dagplanning.   
De planners geven aan voor welke datum de mogelijkheden van iedereen bekend moet zijn. Je kan een vaste vrije dag/avond per week aangeven en 2 flexibele vrije dagen per maand. Dit kan je noteren in de planningsmap op kantoor.   
Er wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met je wensen zolang de continuïteit van zorg geen gevaar loopt.

Het kan zijn dat je ook wordt gepland voor huishoudelijke zorg als er personeelstekort is in het team huishouden. Dat zal in eerste instantie bij zorg cliënten zijn die je al kent. Indien je hiervoor wordt gepland, krijg je vooraf bericht van je leidinggevende om een dag en tijd af te spreken. We gaan ervan uit dat je je hiervoor beschikbaar stelt indien je contracturen nog niet opgevuld zijn.

6.1 WEEKENDEN/FEESTDAGEN  
Alle medewerkers werken ook in het weekend of feestdagen. Gemiddeld zijn dit 2 volle weekenden per maand.   
Je mag aangeven op welke feestdag je wel of liever niet wilt werken. Je hebt de keuze tussen b.v. kerst en oud/nieuwjaar, Pasen en Pinksteren. In onderling overleg kunnen regels gewijzigd worden t.b.v. de continuïteit van zorg.  
  
6.2 BEREIKBAAR  
Alle medewerkers zijn afwisselend bereikbaar voor de telefoon. Je kan via teamtelefoon zien of en wanneer je bereikbaar moet zijn. Deze bereikbaarheid staat ook in je planning of kan je zelf toevoegen.Voor bereikbaarheid krijg je een percentage vergoed (volgens CAO) over de uren dat je bereikbaar bent. Werk je binnen deze uren, (zoals telefoneren, overleg, evt. bezoek aan client), dan zijn dit werkuren en noteer je apart als gewerkt. Uren die over een zorgclient gaan, noteer je op naam van de client. Andere uren noteer je als indirecte uren. Werkuren en bereikbaarheidsuren overlappen elkaar niet. Het is of bereikbaar, of werkuren.

6.3 VAKANTIEGeef vakantie wensen van jezelf z.s.m. en schriftelijk door aan Karin en de planners. Vakantie t/m september willen we graag uiterlijk vóór 1 januari weten. Vóór 1 februari krijg je een bevestiging of afwijzing van de gevraagde periode. Vóór juni geef je je wensen door voor okt t/m dec. Je kunt pas een vakantie boeken na toestemming van TUD.  
Weet je het nog niet precies? Geef dan aan in welke periode het waarschijnlijk wordt.  
We willen iedereen de periode geven die gevraagd wordt maar vanwege de continuïteit kan het niet direct gegarandeerd worden.  
Je mag maximaal 3 weken achter elkaar vakantie opnemen in de periode juni t/m september, met één weekend er voor of er na.  
Vakantie en feestdagcompensatie kan je noteren in de weekstaat bij Nedap Ons.

## **7. ZORG**

7.1 MEER ZORGEr is veel hulp mogelijk in de thuissituatie van professionals en vrijwilligers. Cliënten weten vaak niet dat er meer of andere hulp mogelijk is.   
Jij kan samen met de cliënt bespreken waar de problemen zitten of waar behoefte aan is.  
TUD kan ook huishoudelijke zorg leveren, individuele begeleiding, case management dementie of tijdelijke 24 uurs zorg (via Karin Huijgens) om te herstellen, zie: https://tijdelijkthuislaarbeek.nl/  
De cliënt kan ook altijd hulp vragen van de welzijnsorganisatie LEV. Zij leveren o.a. alarmering, maaltijdservice, informatie over eetpunten, maatjesproject, klussendienst, vervoer, netwerkcoach, diverse vrijwilligers.  
Ook bij eenzaamheid zijn er verschillende oplossingen mogelijk. Heeft een client meerdere of complexe hulpvragen, anders dan wat wij kunnen leveren, dan kan je de client het beste verwijzen naar de dorpsondersteuner (via LEV). Met toestemming van de client kan je ook zelf de dorpsondersteuner bellen.  
LEV tel.nummer: 0492-598989

7.2 AANNEMEN VAN ZORGEen zorgclient kan op verschillende manieren aangemeld worden voor zorg;  
- vanuit de client zelf of familie  
- vanuit de huisarts  
- vanuit het ziekenhuis  
- vanuit een andere discipline

TUD neemt alle niet complexe zorg cliënten aan die in Laarbeek wonen en via CZ,VGZ zijn verzekerd of al een PGB budget hebben. Is de client elders verzekerd, of is de zorg complex, overleg dan eerst met je leidinggevende/team of we deze zorg kunnen aannemen. Complexe zorg is; meer dan 2 zorgmomenten per dag, zorg die meer tijd vergt dan 1 uur, verpleegkundige handelingen die niet bij het team bekend zijn. Is de client niet bij CZ of VGZ verzekerd, dan is het ongecontracteerde zorg. Deze zorg kunnen we ook aannemen, maar pas na toestemming van de client. (zie 7.3)

Niet complexe zorg mag je zelf aannemen als deze zorg per direct in moet gaan, b.v. client is thuis gevallen en kan zichzelf niet verzorgen. Hanteer de volgende vragen en stappen:  
1. Vraag door op het probleem, kan de client zichzelf niet verzorgen?  
2. Kunnen we deze zorg aan wat betreft planning, deskundigheid  
3. Hoe is de client verzekerd?  
4. Noteer de eerste gegevens van de client; naam, adres, geboortedatum, telefoonnummer   
5. Overleg met de planning waar de client in de route geplaatst kan worden  
6. Geef aan client door wie wanneer komt  
7. Degene die het eerste komt neemt een zorgmap mee en vult de nodige gegevens in. Afhankelijk van je tijd neem je een korte noodzakelijke, of een volledige intake, af. Maak een foto van de verzekeringspas en stuur deze door naar TUD.  
8. Karin, Monique of kantoor voeren de client in bij Nedap Ons, de client kan daarna gepland worden via een plankaartje. Voor de eerste zorg is deze registratie nog niet noodzakelijk. De client kan je een volgende dag alsnog toevoegen in je werkportaal. Noteer dan wel de gewerkte tijd ergens goed voor jezelf.  
9. Kan je nog niet digitaal rapporteren in het dossier? Noteer een rapportage in de zorgmap en noteer de belangrijkste zaken in de Nedap berichtenapp. Zo nodig overleg je telefonisch met de volgende dienst.

Kijk bij het aannemen van zorg ook altijd naar de veiligheid. Zijn er dingen die direct geregeld moeten worden zoals hulpmiddelen (krukken, po stoel, bed), kan client alleen zijn, hoe is de geestelijke toestand, moet familie of anderen gewaarschuwd worden, is er nog meer informatie nodig van huisarts of ziekenhuis, heeft client medicatie gekregen en is deze in huis.

Als client vanuit het ziekenhuis komt, heeft deze vaak een overdracht bij of deze wordt per mail gestuurd via [wijk@ctud.nl](mailto:wijk@ctud.nl) (vraag aan Karin of Monique om te openen en door te sturen). Lees deze overdracht goed voor de nodige instructies en medicatie.

Een aanvraag voor huishoudelijke zorg heeft geen spoed. Deze aanvraag of informatie kan je noteren met de opmerking dat de persoon teruggebeld wordt op de eerstvolgende dag tijdens kantoortijden.

7.3 VERGOEDINGENThuiszorg vanuit de zorgverzekeringswet (verzorging/verpleging) is zonder kosten voor de client. TUD heeft een contract met CZ en VGZ (ook de maatschappijen die daaronder vallen). Dat betekent dat de rekening rechtstreeks naar CZ/VGZ gaat, de client krijgt geen rekening.  
Is de client niet bij CZ of VGZ verzekerd? Dan valt de zorg onder ‘*ongecontracteerde’ zorg*, zoals bv Achmea, Zilveren Kruis. Bij deze zorg krijgt de client de rekening die ze zelf naar hun zorgverzekeraar moeten sturen. Zodra de verzekeraar heeft betaald aan client, betaalt client aan TUD.  
Alle hulp vanuit de WLZ (wet langdurige zorg) met PGB (persoons gebonden budget) heeft een eigen bijdrage die afhankelijk is van inkomen en vermogen. Ook hierbij krijgt de client de rekening die ze zelf moeten opsturen naar de SVB (sociale verzekering bank). De SVB betaalt aan TUD.  
Huishoudelijke hulp vanuit de WMO/gemeente; client krijgt geen rekening voor de huishoudelijke hulp maar wel voor de eigen bijdrage van het CAK (centraal administratie kantoor), dit is 19 euro per maand (2021)  
Huishoudelijke hulp die clienten zelf betalen heeft een uurtarief van 23,10 euro per uur (2022) en wordt elk jaar opnieuw bepaald. Client krijgt de rekening van TUD.

7.4 HULPMIDDELENHulpmiddelen kan je aanvragen via:  
- **het Wit Gele Kruis**, telnr. 0499-423169 en 06-10176216. Geopend op werkdagen tussen 10 en 11 uur. Site; www.wit-gelekruis.nl  
Hier kan je kleine hulpmiddelen lenen zoals krukken, po stoel, wc verhoger, looprekje, rolstoel. Buiten openingstijden kan je via het 06 nummer vragen of het hulpmiddel gehaald kan worden of dat ze het komen brengen (tegen onkosten) Is client geen lid? Dan kan deze lid worden voor 5,50 euro per jaar. De uitleen is gratis, maar wel met een kleine borg.

-**thuiszorgwinkel Helmond/Medicura**, telnr. 088 0071100. Site; [www.medicura.nl](http://www.medicura.nl)  
Geopend op ma t/m vr van 9-17 uur, op za tot 16 uur. Adres; Geysendorfferstraat 7 Helmond.  
De uitleen is gratis voor een half jaar.  
Hier kan je alle hulpmiddelen lenen, huren of kopen. Voor 17 uur besteld, wordt de volgende werkdag geleverd (ma t/m za).

TUD heeft geen hulpmiddelen op voorraad, behalve een spuiten/morfinepomp. Er zijn wel wat materialen zoals verband, incontinentie materiaal, katheter benodigdheden.  
Clienten zijn zelf verantwoordelijk voor materiaal dat nodig is voor de zorg.  
Dit materiaal kunnen ze zelf halen bij de apotheek of via een machtiging bij de huisarts bestellen (b.v. stoma of verband materiaal)

SPUITENPOMPBij terminale clienten kan de huisarts besluiten om een morfinepomp in te zetten.  
Deze pomp (eigendom van TUD) ligt altijd klaar voor gebruik op kantoor. Bij de pomp zitten altijd voldoende materialen voor minimaal 2x gebruik. Bij inzet van de pomp is het nodig dat er meteen een machtiging wordt gevraagd bij de huisarts waarop materialen en medicatie vermeld staat.  
Deze machtiging kan afgegeven worden bij TUD i.v.m. vergoeding.Materialen (volledig omschreven) kunnen besteld worden bij apotheek of Linde Healthcare.  
Je kan aangeven of de materialen naar de client of ander adres gestuurd moeten worden.  
  
Alleen de medewerkers die bevoegd zijn mogen de spuitenpomp aansluiten bij de client. Zorg er voor dat je weet hoe de pomp werkt. Je kan altijd op kantoor komen oefenen. Indien een client de pomp nodig heeft, is het belangrijk om als team je hier op voor te bereiden. Oefen dan altijd op kantoor en met een collega, en zorg dat je weet wat en hoe je het moet doen bij de client. Aansluiten bij de client gebeurt met 2 personen. Dit is voor de controle maar ook om familie en client gerust te kunnen stellen. Maak de spuit met medicatie klaar in een aparte ruimte b.v de keuken zodat je niet wordt afgeleid en je goed kan concentreren. Gebruiksaanwijzing/protocol pomp; https://www.linde-homecare.nl/nl/images/Handleiding%20%28Niki%29%20T43%20en%20T34L%20spuitenpomp\_tcm1203-471466.pdf

## **8. KWALITEIT**

8.1 BEVOEGD/BEKWAAMJe mag in principe alleen handelingen doen waarvoor je bevoegd bent. Maar in overleg met je leidinggevende mag hiervan afgeweken worden.  
Afhankelijk van het risico kan besloten worden om een handeling aan te leren waarvoor je niet bevoegd bent. Het aanleren en fiat voor akkoord, mag gegeven worden door een collega die wel bevoegd is tot de handeling.  
Naast bevoegd is het belangrijk dat je bekwaam bent voor de handeling. Omdat sommige handelingen weinig voorkomen bij TUD, gaan we ervan uit dat je vanzelf bekwaam wordt als je de handeling vaker doet. Als je b.v. al een jaar niet meer gezwachteld hebt, ben je niet meer bekwaam. Maar als je onder begeleiding de handeling goed laat zien en je kent de theorie en de risico’s, dan mag je bij TUD de handeling doen.

Voor hoog risicovolle handelingen zoals b.v de morfinepomp, is de handeling echt voorbehouden voor niveau 3IG en verpleegkundige.

Belangrijk is dat jij je zeker voelt voor de handeling. Twijfel je, om wat voor reden ook, dan moet je dit aangeven. Je hoeft de handeling dan niet te doen of we bieden extra begeleiding aan.

8.2 EVV EERST VERANTWOORDELIJK VERZORGENDE/VERPLEEGKUNDIGEAls team zorg je samen voor een groep clienten. Elke medewerker is verantwoordelijk dat het zorgplan bij elke client goed wordt uitgevoerd. Hier zit ook de controle bij of zaken worden vergeten, besteld moeten worden, of informatie doorgegeven of gerapporteerd moet worden.  
Voor een extra of dubbele controle en eerste aanspreekpunt is de functie EVV.

Elke client is gekoppeld aan een EVVer. Zorg dat je weet welke clienten onder jou verantwoordelijkheid vallen. De taken van de EVVer zijn:  
\* eerste aanspreekpunt voor de client en familie  
\* controleren of het zorgplan en rapportage juist wordt uitgevoerd  
\* zo nodig het zorgplan aanpassen  
\* controle op het welzijn van de client  
\* overlegt zo nodig met familie

\* controleert of de medicatie klopt, en doet zo nodig bestellingen  
\* controleert of hulpmiddelen nodig of voorradig zijn  
\* overlegt zo nodig met huisarts en andere disciplines  
Medewerkers met vragen over een client, benaderen eerst de EVVer die bij de client hoort  
Overlegpunten die het hele team aangaan, brengt de EVVer in bij de teamvergadering.

8.3 VILANS PROTOCOLLENTUD heeft een abonnement op de Vilans Kick protocollen.  
Hierin staan vrijwel alle voorkomende handelingen in een protocol en met filmpjes.  
Als je twijfelt over een handeling of je krijgt te maken met een voor jou nieuwe handeling, dan kan je het protocol hier opzoeken.  
Je moet voor toegang inloggen.  
Gebruikersnaam; wijk@ctud.nl  
Wachtwoord: Totuwdienst!

### 8.4 INCIDENTEN

Tijdens het werk kan je te maken krijgen met een incident waarbij de client of jij (mogelijk) schade of letsel ondervinden. Denk b.v aan een fout bij de medicatie toediening of het vergeten daarvan, vallen, agressie, (mogelijke) besmetting, ongewenst gedrag. Een situatie met (mogelijke) schade of letsel kan iedereen overkomen en moet altijd genoteerd worden. Reden is dat we van incidenten willen leren zodat we maatregelen kunnen nemen om het incident in de toekomst te voorkomen.

Je neemt zelf de verantwoordelijkheid om het formulier in te vullen waarna je het aan je leidinggevende geeft en zo nodig bespreekt.  
Voor incidenten waarbij het incident de client betreft, gebruik je het ‘melding incidenten clienten’ formulier MIC : [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\MIC Melding Incidenten Cliënten TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\MIC%20Melding%20Incidenten%20Cliënten%20TUD.docx)

Voor incidenten waarbij het jezelf of medewerker betreft, gebruik je het ‘melding incidenten medewerkers’ formulier MIM : [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\MIM formulier TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\MIM%20formulier%20TUD.docx)

## **9. GEDRAG**

9.1 GEDRAGSCODEDeze gedragscode wil helderheid verschaffen omtrent het gewenste en ongewenste gedrag van alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en ZPPers van de Coöperatie ‘Tot uw Dienst’.

Toepassingsgebied: Alle medewerkers, ZPPers, stagiaires en vrijwilligers (hierna te noemen: medewerkers) van de Coöperatie ‘Tot uw Dienst’.

**INLEIDING:**Kwaliteit van leven is voor elk mens anders. Kwaliteit wordt niet alleen bepaald door de mogelijkheid te kunnen beslissen over je eigen leven, over huisvestiging of zorg. Het heeft meer te maken met de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Door de Coöperatie ‘Tot uw Dienst’ wordt zorg verleend en hulp geboden vanuit een positieve grondhouding. Om helderheid te verschaffen is binnen de Coöperatie ‘Tot uw Dienst’ deze gedragscode van toepassing.

**WERKWIJZE:**Gedragscode bestaat uit gedragsregels, waar iedereen binnen de organisatie zich aan houdt.

*Mijn houding en gedrag:*

* Ik toon betrokkenheid, deskundigheid en neem verantwoording bij de uitvoering van mijn werk.
* Ik neem actief deel aan de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van ons beleid.
* Ik zorg dat ik actief op de hoogte blijf van relevante ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.
* Ik houd me aan de gedragsregels vanuit de beroepsgroep of beroepscode.
* Ik zal me onthouden van schadelijke uitlatingen over de organisatie.
* Ik zal tijdens werktijden geen alcohol en/of drugs gebruiken.
* Ik zal mij representatief kleden en gedragen.
* Ik kom gemaakte afspraken na.

*Omgang met andere personen:*

* Ik benader iedereen met persoonlijk aandacht (ongeacht diversiteit in levensbeschouwing, waarden, normen, gewoontes en seksuele voorkeur).
* Ik onthoud mij van machtsmisbruik, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteit, pesten en agressieve handelingen en/of uitingen.
* Ik bewaak een professionele relatie met (in)formele samenwerkingspartners.
* Ik toon respect en respecteer ieders privacy.
* Ik voorkom belangenverstrengeling.
* Ik steun mijn collega’s in het werk.
* Ik kijk kritisch naar ieders gedrag.
* Ik zal mensen niet bewust misleiden.
* Ik praat niet over anderen, maar met anderen.

*Omgang met andere personen (cliënt specifiek):*

* Ik stel samen met de cliënt (wettelijk vertegenwoordiger) de zorgbehoefte en hulpvraag vast.
* Ik geef de cliënt (al dan niet begeleid) de ruimte zijn/haar verantwoordelijkheid te nemen.
* Ik informeer de cliënt (wettelijk vertegenwoordiger) over de rechten en plichten.
* Ik werk efficiënt samen met mantelzorgers en familieleden, stimuleer eigen kracht en samen kracht en zorg dat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.
* Ik neem als persoon geen geld of giften aan van cliënten, tenzij het gaat om een kleine attentie passend bij de gebruikelijke omgangsvormen.
* Ik ga zorgvuldig om met cliënt gegevens.
* Ik zal niet roken in nabijheid van cliënten.

*Omgang met middelen op en van het werk:*

* Ik ga zorgvuldig (en efficiënt) om met middelen van de organisatie en met bedrijfsinformatie en bedrijfsgegevens.
* Ik meld risico’s ten aanzien van besmettingsgevaar.

**SANCTIES**Indien deze gedragscode niet wordt nageleefd, zal er een passende sanctie/maatregel worden getroffen door de werkgever.

**VERANTWOORDELIJKHEDEN/BEVOEGDHEDEN**Elke medewerker, stagiaire, vrijwilliger en ZPPer is verantwoordelijk voor het handelen naar deze gedragscode.

Medewerkers hebben onderling een verantwoordelijkheid elkaar op een opbouwende wijze aan te spreken bij ongewenst gedrag.

## 

## 9.2 ONGEWENST GEDRAG

Bij TUD vinden we het zeer belangrijk dat iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt. Er wordt geen enkele vorm van ongewenst gedrag getolereerd zoals: verbale agressie (schelden schreeuwen, treiteren), fysieke agressie (slaan, schoppen, vastgrijpen) racisme, pesten, seksuele intimidatie en discriminatie op grond van levensbeschouwing of op grond van uiterlijk.

Wij vinden het belangrijk dat er respect is voor ieders ras, sekse, levensbeschouwing, leeftijd en andere gronden. Wij tolleren geen agressieve handelingen en/of -uitingen en staan geen discriminerende seksistische of andere beledigingede grappen en uitlatingen, mondeling of schriftelijk toe. Zie protocol; [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\Omgaan met ongewenst gedrag bij Cooperatie Tot uw Dienst.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\Omgaan%20met%20ongewenst%20gedrag%20%20bij%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst.docx)

**10. KLACHTEN**  
Klachten lossen we altijd zo snel mogelijk op, zowel vanuit de client of de medewerker. Vaak is er eerst onvrede alvorens er een klacht ontstaat. Let op deze onvrede en ga daar op in om het op te lossen of verduidelijking te geven. Bespreek dit ook met het team als het iedereen aan gaat. De bedoeling is dat klachten eerst worden besproken met degene over wie het gaat. Lost dat het probleem niet op ,dan meldt je dit aan je leidinggevende of vertrouwenspersoon. Bij Tot uw Dienst willen we dat iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt. Hoe we hiermee omgaan hebben we uitvoerig vastgelegd in het protocol vertrouwenspersoon: [vertrouwenspersoon](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\protocol%20vertrouwenspersoon%20TuD%20versie%201.1.docx) .

Gegevens vertrouwenspersoon:   
Anita van Leeuwen  
Tel; 0622149101  
Mail; [coordinator@koepelzorgcooperatieszn.nl](mailto:coordinator@koepelzorgcooperatieszn.nl)

Als laatste mogelijkheid kan je je wenden tot een klachtenfunctionaris (via de vertrouwenspersoon) buiten Tot uw Dienst.

Blijf niet met klachten rondlopen maar bespreek het met je leidinggevende!

**11. ARBO RICHTLIJNEN**  
Het is belangrijk dat je gezond blijft en geen risico’s loopt in het werk. Er zijn diverse protocollen die preventieve maatregelen aangeven, denk aan hygiëne, besmettingen, een prik accident, valgevaar, maar denk ook aan psychische risico’s zoals b.v. grensoverschrijdend gedrag. Een aantal protocollen heeft TUD uitgewerkt en zijn te vinden op het beveiligde deel voor medewerkers op de website [www.ctud.nl](http://www.ctud.nl) met wachtwoord: Laarbeek. Vrijwel alle protocollen rond de zorg zijn te vinden op; arbo-online.nl of het RIVM.

Wil je in een notendop weten wat de essentiële onderdelen zijn van een beleid fysieke belasting volgens de arbocatalogusvvt? Kijk dan naar het filmpje [Fysieke belasting in de thuiszorg](https://www.youtube.com/watch?v=p6JKBc6CUEI).

Om fysieke overbelasting te voorkomen hebben de werknemers- en werkgeversorganisaties landelijk afspraken gemaakt over wanneer een handeling te zwaar wordt en wat je dan moet doen. Voor cliëntgebonden handelingen vind je die in de [‘Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting voor zorgverleners’](https://www.arbocatalogusvvt.nl/wp-content/uploads/2019/10/01praktijkrichtlijnenzorgverleners.pdf),

Op basis van deze Praktijkrichtlijnen kun je de fysieke overbelasting van zorgmedewerkers vaststellen met de [TilThermometer](https://www.tilthermometer.nl/) https://www.tilthermometer.nl/vvt/

Hoe je de praktijkrichtlijnen moet uitvoeren, kan je zien in deze filmpjes van goedgebruik.nl https://goedgebruik.nl/filmpjes-van-alle-technieken

Kijk ook eens op https://www.free-learning.nl/   
Free Learning is de meest gebruikte website voor en door iedereen in zorg en welzijn die graag leert door middel van e-learning. De training is gratis en een goed hulpmiddel om te controleren of je kennis in orde is.

Bij TUD kan je 2 boekjes krijgen waarin je de belangrijke richtlijnen en adviezen na kunt lezen. Het ‘blijf gezond boekje’ en ‘gebruiksboekje’.

Bij elke client dient een arbo checklist [C:\Users\mhubr\OneDrive - Cooperatie Tot uw Dienst\arbocheck zorg TUD.docx](file:///C:\Users\mhubr\OneDrive%20-%20Cooperatie%20Tot%20uw%20Dienst\arbocheck%20zorg%20TUD.docx) afgenomen te worden om te controleren of en welke maatregelen nodig zijn ter preventie van overbelasting. Deze checklist hoort ingevuld in de zorgmap te zitten. Let altijd op of de benodigde hulpmiddelen aanwezig zijn bij de client en of je deze gebruikt. Als het niet aanwezig is dan zet je de actie uit zodat het z.s.m. in huis is.

-