



Woonzorgcentra Haaglanden

CLIËNT- INFORMATIEGIDS

VOORWOORD

Welkom bij WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis. U moet wennen aan een nieuwe omgeving en aan nieuwe mensen om u heen. De medewerkers van het woonzorgcentrum waar u bent komen wonen, helpen u de komende tijd wegwijs te maken. Heeft u vragen of opmerkingen, dan kunt u altijd bij hen terecht.

In deze gids leest u alles wat u wilt weten over wonen en verblijven bij WZH. U vindt informatie over de zorgverlening, over onze producten en diensten en over algemene zaken, zoals de cliëntenraad en cliënttevredenheid.

Meer informatie vindt u op onze website: www.wzh.nl, onder het kopje 'Cliëntinformatie'. U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Wij doen er alles aan zodat u zich thuis voelt bij WZH.

ZORGVERGOEDING

De kosten voor langdurige zorg kunt u, afhankelijk van uw financiële situatie, volledig of voor een deel vergoed krijgen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Op de website van Zorginstituut Nederland staat in het Wlz-kompas beschreven waar u recht op heeft wanneer u in een woonzorgcentrum woont.

Het Wlz-kompas vindt u op de website van Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl. Op onze website www.wzh.nl, onder het kopje 'Cliëntinformatie' verwijzen wij ook naar het Wlz-kompas.

Om verzekerd te zijn van de vergoeding tijdens uw verblijf moet u zich laten inschrijven in de gemeente waar u gaat wonen. De klantbemiddelaar regelt dit voor u.

PRODUCTEN EN DIENSTEN

Nu u in een van onze woonzorgcentra woont, biedt WZH u producten en diensten die u op vrijwillige basis kunt afnemen. Het gaat om producten en diensten die niet vergoed worden vanuit de Wlz en voor uw eigen rekening zijn. U vindt alle producten en diensten in 'Deel 2 Services' van deze gids.

PRODUCTEN- EN DIENSTENFORMULIER

Tijdens het intakegesprek nemen we met u door aan welke producten en diensten u behoefte heeft. U vult dit vervolgens in op het producten- en dienstenformulier en wij vragen u dit formulier te ondertekenen. Wanneer u later de producten en/of diensten die u afneemt wilt veranderen, kunt u terecht bij de zorgmedewerkers.

MAANFACTUUR

Alle prijzen van de producten en diensten vindt u in de bijlagen van deze gids. De vermelde prijzen worden jaarlijks geïndexeerd. De prijzen zijn inclusief btw. Na afloop van iedere maand ontvangt u een factuur/overzicht van WZH of van een van de externe partijen van de kosten die voor uw rekening zijn. Heeft u uw financiën uitbesteed aan uw contactpersoon of financieel gemachtigde, dan ontvangt die de factuur. De kosten voor de producten en diensten worden via een automatische incasso afgeschreven. Als er geen automatische incasso wordt afgegeven, zijn de administratiekosten, zoals vermeld in de prijslijst, voor uw rekening.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
DEEL 1 ZORG	7
1.1 VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE	8
1.2 OPNAME/VERHUIZING NAAR WOONZORGCENTRUM	9
1.3 WET ZORG EN DWANG (Wzd)	10
1.4 KENNISMAKEN MET ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAREN	11
DEEL 2 SERVICES	15
2.1 ALARMERING	16
2.2 INTERNET	16
2.3 INZET EXTRA HUISMEESTER	16
2.4 KAPPERSDIENSTEN	16
2.5 KLUIS	17
2.6 PEDICUREBEHANDELING	17
2.7 MANICUREBEHANDELING	18
2.8 VERZORGINGSPAKKET	18
2.9 SCHOONMAAK	18
2.10 SLEUTEL/TAG VAN UW APPARTEMENT	19
2.11 TANDARTS	19
2.12 TELEFONIE	21
2.13 TELEVISIE	21
2.14 WASVERZORGING	21
DEEL 3 WELZIJN	25
3.1 ACTIVITEITEN	26
3.2 WZH CREATIE STUDIO	26
3.3 MAALTIJDEN VOOR FAMILIELEDEN EN NAASTEN	27
3.4 GEBRUIK RUIMTE BIJ BIJZONDERE GELEGENHEDEN	27
3.5 AANVULLENDE BIJDRAGE	27

DEEL 4 ALGEMEEN	29
4.1 VERTEGENWOORDIGING VAN UW BELANGEN	30
4.2 NAASTEN EN MANTELZORGERS	32
4.3 CLIËNTENRAAD	32
4.4 KWALITEIT EN CLIËNTTEVREDENHEID	33
4.5 VEILIGHEID EN PREVENTIE	33
4.6 ZIEKTEKOSTENVERZEKERING	35
4.7 FINANCIËN	35
4.8 HUISDIEREN	35
4.9 GIFTEN	35
4.10 SAMEN IN GESPREK OVER ETHISCHE VRAAGSTUKKEN	36
4.11 LAATSTE VERZORGING NA OVERLIJDEN	36
4.12 TEVREDEN OF ONTEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN	37
4.13 NIEUWSBRIEVEN	38
 DEEL 5 HUISREGELS	 40
5.1 HUISREGELS	41
 BIJLAGEN	 44
3. NORM KLEDINGLIJST	45
4. HOEVEELHEID KLEDING	46



*"Mijn appartement
is ingericht met mijn
eigen spulletjes"*

DEEL 1

ZORG

1.1 VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om ouderen met dementie en om mensen met een chronische lichamelijke beperking. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) onderzoekt of en welke zorg u nodig heeft die vergoed wordt vanuit de Wlz. Vervolgens krijgt u een zorgprofiel waarin omschreven staat welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en vergoed krijgt.

Afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw zorgprofiel, betaalt u een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. Het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK-BZ) stelt de hoogte van uw eigen bijdrage vast en int deze ook. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg.

Op basis van uw zorgprofiel maken wij samen met u persoonlijke afspraken, zodat duidelijk is welke zorg en ondersteuning u van ons kunt verwachten. Wenst u meer zorg, dan kunnen wij deze u uiteraard ook bieden. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht, waarover wij aanvullende afspraken maken. Deze afspraken leggen we vast in uw zorgleefplan.

Daarnaast zijn er voorzieningen en activiteiten die niet vanuit de Wlz worden vergoed, zoals de kapper, wasservice, uitstapjes en activiteiten. Als u hiervan gebruik wilt maken, zijn hieraan extra kosten verbonden.

Meer informatie over de Wlz en het aanvragen van een zorgprofiel, vindt u in het Wlz-kompas via de website van Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl. Op onze website www.wzh.nl, onder de button 'Cliëntinformatie' verwijzen wij ook naar het Wlz-kompas.

Aanvullende informatie kunt u vinden op de websites:

- www.rijksoverheid.nl
- www.regelhulp.nl
- www.zorginstituutnederland.nl
- www.langdurigezorg.nl

1.2 OPNAME/VERHUIZING NAAR WOONZORGCENTRUM

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is een grote en soms moeilijke stap. Als u besluit om in een woonzorgcentrum van WZH te gaan wonen, dan bespreken de klantbemiddelaar en de zorgmedewerker samen met u en uw familie of andere naasten uw leefgewoonten en zorgwensen. Daarnaast maken we zakelijke en praktische afspraken over bijvoorbeeld de dagelijkse gang van zaken, financiën en de wasverzorging. Deze afspraken worden vastgelegd op het producten- en dienstenformulier en we vragen u dit te ondertekenen. Wij leren u graag beter kennen. We gaan daarom met u en uw naasten in gesprek. Aan de hand van wat u ons vertelt, kunnen wij de zorg en ondersteuning nog beter laten aansluiten.

ZORGLEVERINGSOVEREENKOMST

De zorgleveringsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst waarin WZH zich verplicht tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de bewoner. De overeenkomst bevat de afspraken over het leveren van overige diensten door de organisatie, de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt en de rechten en plichten van de bewoner. Bij een vrijwillige opname wordt de zorgleveringsovereenkomst op de dag van opname ondertekend door de bewoner of eerste contactpersoon en de directeur Wonen en Zorg van WZH.

IDENTITEITSBEWIJS EN ZORGVERZEKERINGS

U beschikt te allen tijde over een geldig identiteitsbewijs. Voorafgaand aan de opname wordt gecontroleerd of u een zorgverzekering heeft. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om hiervoor te zorgen.

ZORGLEEFPLAN, WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS EN CLIËNTPORTAAL

Uw eigen, individuele zorgvraag staat centraal bij de zorg die wij u bieden. De afspraken die wij samen met u maken en die passen binnen uw indicatie, staan omschreven in uw zorgleefplan. Iedere bewoner heeft een zorgleefplan en een cliëntkaart waarin alle zorgvragen, wensen en gewoonten vermeld staan. Het plan wordt samen met u en de eventueel betrokken medewerkers opgesteld.

Ook afspraken die gemaakt zijn met uw naasten kunnen in het zorgleefplan worden opgenomen. In overleg met de betrokken medewerkers voldoen we zo goed mogelijk aan uw vragen, wensen en behoeften op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding. We slaan uw gegevens op volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen.

U heeft altijd recht op inzage in het zorgleefplan en cliëntdossier. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal cliëntdossier inzien. Via een speciaal formulier kunt u een afschrift van het dossier aanvragen. Dit formulier ontvangt u van de teamleider of van de zorgmedewerker van uw afdeling.

Via het WZH-cliëntportaal kunt u op ieder gewenst moment uw zorgdossier inzien op een computer, laptop of tablet. U bepaalt zelf welke personen u toegang geeft tot het cliëntportaal en welke delen van uw cliëntportaal deze personen mogen inzien.

Wilt u gebruik maken van het cliëntportaal? Stuur dan een e-mail naar wzhclientportaal@wzh.nl. U kunt zich ook aanmelden via de website. Kijk op www.wzh.nl/clientportaal. Meer informatie leest u in de brochure 'Algemene informatie WZH Cliëntportaal'. Deze kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum of downloaden op de website www.wzh.nl onder het kopje 'Cliëntinformatie'.

1.3 WET ZORG EN DWANG (Wzd)

WZH levert zorg aan mensen met allerlei zorgvragen. Soms kan het gedrag of oordeelsvermogen van een bewoner in een zorginstelling ernstig nadeel opleveren voor zichzelf of anderen. In zulke situaties wordt de veiligheid bewaakt én streven we ernaar u niet in uw vrijheid te beperken. Hierin nemen we uw achtergrond en persoonlijkheid mee, maar laten we ook het belang van de (woon)groep meewegen.

Er zijn echter situaties waarin het nodig kan zijn dat onvrijwillige zorg wordt toegepast. Voorbeelden hiervan zijn het beperken van de bewegingsvrijheid, het toedienen van gedrags-beïnvloedende medicatie of beperkingen opleggen voor bijvoorbeeld alcoholgebruik.

Wanneer is iets onvrijwillige zorg en wanneer niet? Iemand kan bijvoorbeeld een blad op zijn rolstoel hebben omdat hij daar zijn bord of boek op kan leggen. Maar het doel kan zijn om te voorkomen dat iemand opstaat, gaat lopen en mogelijk valt. In het laatste geval is er sprake van onvrijwillige zorg als de bewoner, of zijn vertegenwoordiger, zich verzet tegen de plaatsing van dat blad.

Een beslissing (vastgelegd in het zorgdossier) tot de inzet van onvrijwillige zorg wordt door het multidisciplinaire team genomen. Daarvoor wordt met de bewoner, en eventueel diens vertegenwoordiger, overlegd of er alternatieven zijn of manieren om de onvrijwillige zorg achterwege te laten. Dit wordt regelmatig geëvalueerd. Bij dit proces staat de kwaliteit van leven centraal met als uitgangspunt: de bewoner wordt zo min mogelijk in zijn vrijheid beperkt.

Wij zijn terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg. Uit ervaring en onderzoek weten we dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden in hun vrijheid. Ze begrijpen het vaak niet en worden opstandig, boos, verdrietig of angstig. Ook staan maatregelen soms niet in verhouding tot de gevaarlijke situatie en de stress die een bewoner ervaart.

Dit kan betekenen dat er bewust risico wordt genomen. Een voorbeeld is dat WZH het lopen van een bewoner niet wil beperken en dat het risico bestaat dat hij daarbij ten val komt. Deze afweging wordt overlegd met de bewoner en eventueel diens vertegenwoordiger. Risico's horen bij het leven; mensen nemen deel aan het drukke verkeer, eten soms bewust ongezond en iedereen kan struikelen over een drempel of een stoeptegel. Ook in het woonzorgcentrum wordt geleefd en we kunnen niet alle risico's uitsluiten.

In de Wet zorg en dwang (Wzd) worden wettelijke kaders gesteld aan vrijheidsbeperking. Meer informatie over de Wzd vindt u op: www.dwangindezorg.nl of in de WZH-folder: 'wat als er zorg tegen uw zin wordt gegeven'. U kunt ook altijd terecht bij de arts of de teamleider van de afdeling.

1.4 KENNISMAKEN MET ZORG-MEDEWERKERS EN BEHANDELAREN

Wanneer u in een van onze woonzorgcentra komt wonen, staat een multidisciplinair team met verschillende medewerkers voor u klaar. U herkent de medewerkers aan de badge die zij dragen. WZH is een leerbedrijf dat opleidingsplaatsen biedt aan leerlingen die een opleiding volgen op het gebied van zorg en welzijn.

Het team bestaat onder meer uit:

- Zorgmedewerkers
- Activiteitenbegeleiders
- Behandelaren
- Geestelijk verzorger

ZORGMEDEWERKERS

Wij vinden persoonlijke begeleiding belangrijk. U krijgt als bewoner van WZH daarom een vaste contactpersoon. U kunt met al uw vragen bij deze contactpersoon terecht. Dit kan een verpleegkundige, een verzorgende of een helpende zijn. Deze contactpersoon houdt uw zorgleefplan en de cliëntkaart bij. Daarnaast zorgt uw vaste contactpersoon ervoor dat de afspraken in uw zorgleefplan worden besproken en hij of zij onderhoudt de contacten met uw familie.

De zorgmedewerkers ondernemen actie wanneer er iets verandert in uw gezondheidstoestand.

ACTIVITEITENBEGELEIDERS

De activiteitenbegeleider helpt u om uw dagbesteding op een zinvolle en plezierige manier in te vullen. De activiteitenbegeleider ontwikkelt activiteiten en een dagprogramma en wordt in de uitvoering ondersteund door vrijwilligers. De activiteiten worden afgestemd op uw interesses. Denk bijvoorbeeld aan ontspanning, stimulatie of opbouwen van een ritme. Uw wensen en mogelijkheden zijn het uitgangspunt. De activiteiten kunnen zowel op individuele basis als in groepsverband plaatsvinden.

BEHANDELAREN

WZH heeft een multidisciplinair behandelteam dat passende specialistische zorg biedt. Het behandelteam richt zich met name op uw mogelijkheden en is tegelijkertijd duidelijk in wat niet kan. Wij begeleiden en behandelen mensen met een zorgvraag in alle zorgfasen. Behandelen in het verpleeghuis is mogelijk anders dan u gewend bent. De behandeling is meer gericht op ondersteuning, comfort en het ervaren van kwaliteit van leven. WZH hecht belang aan het opleiden van (toekomstige) behandelaren. Het kan dus voorkomen dat u behandelaren in opleiding treft. Die werken altijd onder begeleiding. Hieronder vindt u de verschillende behandelspecialismen.

MEDISCHE DIENST

Wanneer u in een van onze woonzorgcentra komt wonen, vervangt de medische dienst van WZH in de meeste gevallen uw huisarts. Dit is afhankelijk van uw zorgprofiel. De medische dienst van WZH is gespecialiseerd in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsvraagstukken en stuurt het multidisciplinair behandelteam aan. Deze medicus kijkt niet alleen naar de ziekte(n), maar ook naar de mogelijkheden die u heeft om uw dagelijks leven zoveel mogelijk zelf te kunnen bepalen. De behandelaren werken op verwijzing van de medicus. Het team van de medische dienst bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialisten, physician assistants en basisartsen.

PSYCHOLOOG

Samen met de psycholoog kunt u werken aan het verbeteren van uw mentale welzijn en het verminderen van psychische klachten, zoals somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw of problemen in de omgang met naasten. De psycholoog bespreekt aan de hand van uw hulpvraag met u welke behandeling voor u het meest passend is.

De behandeling is gericht op het verminderen van uw klachten of op hoe u hier beter mee om kunt gaan. Niet alleen voor nu, maar ook voor in de toekomst.

De psycholoog verricht ook neuropsychologisch onderzoek, bijvoorbeeld bij cliënten met niet-aangeboren hersenletsel (NAH). Met dit onderzoek kan de psycholoog nagaan of er sprake is van een hersenbeschadiging (bijvoorbeeld na een beroerte of val) of een hersenaandoening (bijvoorbeeld dementie) en de ernst hiervan. De psycholoog kan aangeven welke invloed deze beschadiging heeft op uw dagelijks functioneren. Vervolgens kan hij op basis van zijn bevindingen advies geven over het omgaan met de beperkingen en hierbij begeleiding bieden. Bij een behandeling van de psycholoog wordt de omgeving (mantelzorger, verzorging) zoveel mogelijk betrokken.

ERGOTHERAPEUT

'Ergotherapie is het best bewaarde geheim binnen de gezondheidszorg'

Dankzij ergotherapie kunnen mensen van alle leeftijden die een beperking in hun dagelijks leven ervaren, weer doen wat voor hen belangrijk is.

Door gebruik te maken van persoonsgerichte interventies, met de focus op eigen regie, ondersteunen ergotherapeuten mensen in het vormgeven van een betekenisvol leven. Hierdoor kunnen mensen beter meedoen in hun woon- en leefomgeving.

Als bewoner heeft u veel baat bij de oplossingsgerichte en praktische adviezen van de ergotherapeut, die daarmee het verschil kunnen maken in het dagelijks leven.

FYSIOTHERAPEUT

Fysiotherapie biedt ondersteuning op maat bij het stimuleren, hervinden, behouden en/of optimaliseren van het bewegend functioneren. De fysiotherapeut/oefentherapeut biedt deskundige hulp en ondersteuning wanneer u moeite heeft met bewegen, op een manier die bij u past. Dit gebeurt bij dreigende of bestaande gezondheidsproblemen die te maken hebben met het bewegend functioneren.

LOGOPEDIST

Wanneer u moeite heeft met kauwen en slikken, kan de logopedist worden ingezet. Adviezen en eventuele aanpassingen in het dieet kunnen daarbij helpen. Daarnaast kunt u terecht bij de logopedist wanneer u moeite heeft met uw stem, spraak, of met de taal (communicatie). Bij spraakproblemen kan de logopedist adviezen geven of meedenken over een communicatiehulpmiddel.

DIËTIST

De diëtist heeft specifieke kennis over voeding en de invloed hiervan op de gezondheid en ziekte. Hierdoor is de diëtist de specialist als het gaat om het behandelen van voedingsgerelateerde ziektebeelden en -klachten. Een behandeling wordt gestart op basis van een medische indicatie, bijvoorbeeld bij ongewenst gewichtsverlies, decubitus, ongewenste gewichtstoename, Diabetes Mellitus, COPD, hart- en vaatziekten, obstipatie, diarree of kauw- en slikfunctiestoornissen (na advies van de logopedist). De diëtist stelt een persoonsgericht behandelplan en advies op, met veel aandacht voor de kwaliteit van leven.

VAKTHERAPIE

Vaktherapie is de overkoepelende naam voor onder andere beeldende therapie, muziektherapie en dans- en bewegingstherapie. Vaktherapie is een vorm van therapie die u vooral laat ervaren. Het handelen en het doen zorgen voor ervaringen die een positief effect hebben op uw welbevinden. Zowel bij u persoonlijk als op de afdeling kan vaktherapie helpen om veranderingsprocessen in gang te zetten.

De beeldend therapeut werkt met beweging, kleur, vorm en materiaal. Door een beeldend werk te scheppen, wordt de innerlijke wereld van een persoon zichtbaar. Dit kan inzicht geven en innerlijke processen bespreekbaar maken.

Muziektherapie is een therapievorm van weinig woorden. U kunt het zien als spreken via muziek.

Muziek kan eraan bijdragen dat u zich meer in balans gaat voelen en dat uw gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen versterkt wordt. Daarnaast kan muziektherapie uw sociale vaardigheden en uw contact en communicatie met anderen vergroten.

Bij dans- en bewegingstherapie is het lichaam het belangrijkste materiaal om tot herstel, verandering en ontwikkeling te komen. Ervaren en doen staan centraal, met het eigen lijf en bijbehorende lichaamssignalen als belangrijkste materiaal.

GEESTELIJK VERZORGER

De geestelijk verzorgers bieden ondersteuning bij vragen over leven en zingeving. Bij hen kunnen u en uw naasten terecht voor een zorgzame begeleiding die aansluit bij uw persoonlijke behoefte. Dat kan variëren van een gesprek over hoe het met u gaat tot gesprekken over gezondheid, ziekte, levensvragen, zin en zinloosheid van het leven, rouwverwerking, eenzaamheid of andere levens-thema's. Bij de geestelijk verzorgers treft u een luisterend oor en kunt u in alle rust uw verhaal doen.

Naast de individuele geestelijke verzorging heeft elk woonzorgcentrum een wisselend aanbod van bijeenkomsten en vieringen. Variërend van zondagsvieringen, vieringen op feestdagen en maandelijkse themabijeenkomsten tot herdenkingsbijeenkomsten, huiskamervieringen en gemeenschappelijke ziekenzegen/-zalving. Ook is er specifiek aandacht voor mantelzorgers met diverse gespreksgroepen.



*"Ik ben blij met mijn
beweegprogramma, dat
houdt mij op de been."*

DEEL 2

SERVICES

2.1 ALARMERING

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH op een somatische afdeling verblijft of komt wonen, ontvangt u van ons een halszender of polszender. Deze zender maakt deel uit van het alarmerings-systeem (rode knop) in uw appartement. Met dit systeem en het alarm om uw hals of pols staat u altijd in directe verbinding met de zorgmedewerkers. U drukt op de knop en u krijgt een zorgmedewerker aan de lijn. Indien nodig komt er hulp. WZH vraagt borg voor het geval u de hals- of polszender kwijtraakt of beschadigt. De hoogte van de borg staat vermeld in de prijslijst. Deze is bijgevoegd als bijlage 1. Als de hals- of polszender wordt ingeleverd in de staat van ingebruikname, retourneert WZH de borgsom.

2.2 INTERNET

In alle woonzorgcentra van WZH is gratis wifi. Het netwerk van WZH heet 'WZH-Gast'. Als u internet in uw appartement wenst, kunt u dit zelf regelen met de Ziggo Zorgdesk. De Ziggo Zorgdesk is een speciaal op de zorg gerichte zorgdesk van Ziggo die directe technische en administratieve ondersteuning biedt. Elk appartement van WZH beschikt over een individueel aansluitpunt van Ziggo Zorgdesk. U kiest zelf welke diensten u wilt afnemen. Heeft u al een abonnement bij Ziggo? Dan kunt u uw abonnement verhuizen naar uw appartement in de WZH-locatie. Voor meer informatie of het aanvragen van een dienst, kunt u bellen met de Ziggo Zorgdesk via 0800 780 0234 (gratis), dagelijks bereikbaar van 08.00 tot 22.00 uur, of een mail sturen naar: zorgdesk@ziggo.nl.

2.3 INZET EXTRA HUISMEESTER

Als u verhuist naar uw appartement, heeft u recht op een half uur inzet van de huismeester. Hier zijn geen kosten aan verbonden. U kunt een half uur werkzaamheden in het appartement laten uitvoeren die binnen het takenpakket van de huismeester vallen, zoals het ophangen van schilderijen en klokken. Als u extra hulp van de huismeester wenst, kunt u dit aangeven bij een zorgmedewerker. De prijzen voor het extra inzetten van de huismeester zijn vermeld in de prijslijst (zie bijlage 1). U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH. Aan het onderhoud van de WZH-inventaris zijn uiteraard geen kosten voor u verbonden.

2.4 KAPPERSDIENSTEN

Bij alle woonzorgcentra van WZH is een kapsalon aanwezig of in de buurt. Als er geen kapsalon aanwezig is, kan de kapper naar uw appartement komen om u te knippen. U kunt voor meer informatie en de prijslijst terecht bij het Servicepunt.

2.5 KLUIS

Alle appartementen van WZH zijn standaard voorzien van een kluisje. U kunt dit gebruiken voor belangrijke spullen, zoals geld. Het opbergen van persoonlijke eigendommen zoals sieraden of een identiteitsbewijs wordt afgeraden. U kunt het kluisje gratis gebruiken. In sommige woonzorgcentra van WZH is een cijfercode nodig, in andere woonzorgcentra opent u uw kluis met een sleutel. Voor meer informatie over een kluisje kunt u terecht bij het Servicepunt.

2.6 PEDICUREBEHANDELING

Met een pedicurebehandeling kunnen veel klachten aan uw voeten snel verholpen worden. WZH werkt samen met door WZH erkende en gediplomeerde pedicuren. Er zijn twee verschillende pedicurebehandelingen beschikbaar: een noodzakelijk voetzorgpakket en een luxe pakket.

De beschreven behandeling en kosten gelden alleen voor door WZH erkende pedicuren. U bent vrij om te kiezen voor een eigen pedicure, maar de kosten en beschreven behandeling kunnen dan afwijken.

NOODZAKELIJK VOETZORGPAKKET

Deze voetverzorging bestaat uit:

- Desinfecteren van de voeten
- Knippen van de nagels
- Verwijderen van eelt
- Verwijderen van kloven
- Verwijderen van likdoorns
- Polijsten van de nagels
- Voeten insmeren met crème
- Behandelen van ingegroeide nagels

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH verblijft, zijn de kosten van deze pedicurebehandeling voor WZH. Als een pedicure die niet door WZH is erkend de behandeling uitvoert, dient u de kosten zelf te betalen.

Wanneer u de behandeling niet van WZH maar van uw huisarts ontvangt en u heeft medische voet-zorg nodig (bijvoorbeeld bij een diabetesvoet of reuma), dan kan uw huisarts een medische indicatie afgeven. De kosten kunt u, afhankelijk van de door u verzekerde zorg, declareren bij uw zorgverzekeraar.

LUXE PAKKET

In het geval van een luxe pakket lakt de pedicure uw nagels en worden uw voeten gemasseerd. De kosten van dit pakket betaalt u zelf.

BEDRAGEN

Voor de pedicure zijn de prijzen in de prijslijst per behandeling vermeld. De kosten van de pedicure die voor uw eigen rekening zijn, worden niet doorberekend op uw maandfactuur van WZH. U ontvangt een factuur van de pedicure. De pedicure is op vaste dagen aanwezig. U kunt bij een zorgmedewerker of het Servicepunt terecht voor meer informatie of voor het maken van een afspraak.

2.7 MANICUREBEHANDELING

De zorgmedewerkers van WZH knippen uw nagels en verzorgen uw handen. Heeft u behoefte aan een manicurebehandeling dan kunt u (tegen betaling) gebruikmaken van een manicure. WZH werkt samen met erkende professionele manicuren, die voldoen aan alle wettelijke eisen.

DE BEHANDELING

Een manicurebehandeling bestaat uit:

- reinigen van uw handen
- nagels knippen en onder de nagels schoonmaken
- in vorm vijlen van de nagels
- indien gewenst, nagels lakken
- handen en nagelriemen insmeren met een verzorgende crème

De manicure is op vaste dagen aanwezig. U kunt bij een zorgmedewerker of bij het Servicepunt terecht voor meer informatie over het maken van een afspraak. De kosten voor de manicure zijn voor uw eigen rekening. Deze worden niet doorberekend op uw maandfactuur van WZH. U ontvangt een factuur van de manicure. Voor de manicure zijn de prijzen in de prijslijst vermeld. Uiteraard bent u vrij om een eigen manicure te kiezen, maar de kosten en beschreven behandeling kunnen dan afwijken.

2.8 VERZORGINGSPAKKET

U kunt bij WZH een verzorgingspakket afnemen. Als u dit doet, zorgen we ervoor dat verzorgingsproducten altijd aanwezig zijn in uw appartement. We vullen de producten aan als dat nodig is.

In dit pakket zijn de volgende verzorgingsproducten opgenomen:

- Deodorant
- Tand(kleef)pasta/tandenborstel
- Shampoo
- Douchegel/zeep
- Scheerschuim en scheermesjes

De kosten voor het verzorgingspakket staan vermeld in de prijslijst in bijlage 1. U vindt de gemaakte kosten terug op uw maandfactuur van WZH.

2.9 SCHOONMAAK

WZH zorgt voor de schoonmaak van algemene ruimtes en gemeenschappelijke huiskamers. Uw appartement wordt twee à drie keer per week schoongemaakt. We hebben een standaard schoonmaak en de mogelijkheden voor extra schoonmaak.

STANDAARD SCHOONMAAK

Bij de schoonmaak van uw appartement geldt het volgende:

- WZH verzorgt de schoonmaak van alle vaste elementen binnen het appartement, zoals de vensterbank en de vloer.

- WZH verzorgt de schoonmaak van de standaard WZH-inventaris, zoals het bed en het nachtkastje.
- Voor uw eigen inventaris, zoals een bijzettafel of dressoir die u heeft meegenomen, wordt eerst gekeken naar uw eigen mogelijkheden en de ondersteuning die uw naasten kunnen bieden. Hier maken wij dan afspraken met u over.
- WZH verzorgt niet uw persoonlijke spullen zoals fotoalbums, boekenverzameling, verzamelobjecten of kunst; alleen de grotere elementen worden schoongemaakt.

EXTRA SCHOONMAAK

Als u extra schoonmaak wenst, kan WZH dit bieden. Het kan gaan om een enkele keer, maar uw appartement kan ook structureel extra schoongemaakt worden. Ook kan WZH persoonlijke eigendommen schoonmaken die niet vallen onder de standaard schoonmaak. Hierbij moet u denken aan het schoonmaken van uw elpee-collectie of uw verzameling van beeldjes. Wilt u extra schoonmaak vanuit WZH? Dan kunt u dit doorgeven aan de teamleider facilitaire zaken. De prijzen voor de extra schoonmaak vindt u in de prijslijst. Deze is bijgevoegd als bijlage 1. U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH.

2.10 SLEUTEL / TAG VAN UW APPARTEMENT

Wanneer u op een somatische afdeling woont, ontvangt u (indien gewenst) bij de aanvaarding van uw appartement twee sleutel(bossen)s of tags (een elektronische sleutel). Eén sleutel(bos)/tag kunt u in eigen bezit houden en één sleutel(bos)/tag is desgewenst voor uw mantelzorger of familielid. Als u of een familielid behoefte heeft aan een extra sleutel(bos)/tag, kunt u deze via een zorgmedewerker bestellen. Het tarief voor de aanschaf van de extra sleutel(bos)/tag van uw appartement, staat vermeld in de prijslijst in bijlage 1. Daarnaast wordt er per sleutel(bos)/tag borg gerekend. U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH.

2.11 TANDARTS

WZH heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Fresh Unieke Mondzorg BV voor (preventieve) tandheelkundige zorg. Deze tandartspraktijk verzorgt mobiele mondzorg voor ouderen en kwetsbare mensen die niet meer mobiel zijn en/of wonen in een zorginstelling.

OVERSTAPPEN IS EENVOUDIG

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH komt wonen, ontvangt u een antwoordformulier. Op dit antwoordformulier kunt u aangeven of u wilt overstappen naar de tandarts waarmee WZH een samenwerkingsovereenkomst heeft. Als u op een later moment wilt overstappen, dan kunt u het formulier altijd opvragen bij de zorgmedewerkers op uw afdeling. Na het aanmelden wordt binnen zes weken een afspraak met u gemaakt voor een eerste periodieke controle. Deze controle vindt plaats in het woonzorgcentrum waar u verblijft.

De voordelen van overstappen op een rijtje:

- De periodieke (half)jaarlijkse controle vindt plaats in het woonzorgcentrum waar u verblijft.
- Er zijn korte lijnen tussen de tandarts en het multidisciplinaire team (zorgmedewerkers en behandelaren).

- De tandarts heeft inzage in uw digitale zorgdossier; hierdoor wordt de continuïteit van zorg geborgd.
- De tandarts heeft een contract met het zorgkantoor voor het behandelen van cliënten met een Wlz-indicatie. Hierdoor worden de kosten in veel gevallen vergoed worden vanuit de Wlz.

PERIODIEKE CONTROLE

Periodieke controle vindt plaats op de locatie. De frequentie is afhankelijk van wat de tandarts nodig acht: driemaandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks. De kosten van de periodieke controle vallen binnen de Wlz. Als tijdens de periodieke controle blijkt dat behandeling nodig is die niet vanuit de Wlz wordt gefinancierd, dan zal de tandarts u hierover informeren en afspraken met u maken.

ACUTE KLACHTEN

In geval van acute klachten kan de verantwoordelijke zorgmedewerker telefonisch een afspraak maken met de tandarts. Als tijdens de behandeling blijkt dat behandeling nodig is die niet vanuit de Wlz wordt gefinancierd, dan zal de tandarts u hierover informeren en afspraken met u maken.

VERVOER

Periodieke controle en behandeling gebeurt zoveel mogelijk in het woonzorgcentrum waar u verblijft. Als dit niet mogelijk is, is het uitgangspunt dat u zelfstandig of met begeleiding van een naaste de praktijk bezoekt. Voor cliënten met een indicatie voor zorg met behandeling, komen eventuele kosten voor vervoer van en naar de tandarts van WZH ten laste van de zorginstelling.

VERPLICHTE NULMETING/CONTROLE BIJ CLIËNTEN MET DEMENTIE

WZH is verplicht bij alle cliënten een nulmeting/controle uit te voeren om de mondzorg goed in kaart te brengen. Als u niet over wilt stappen naar de tandarts van WZH en onder behandeling wilt blijven van uw eigen tandarts, dan kunt u dit op het antwoordformulier aangeven. De uitslag van de nulmeting/controle sturen wij dan door naar uw behandelend tandarts.

De nulmeting/controle vindt plaats in het woonzorgcentrum waar u verblijft.

VERGOEDING TANDHEELKUNDIGE ZORG

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH woont en een indicatie heeft voor zorg met behandeling, dan worden de kosten voor tandheelkundige zorg in de volgende gevallen vergoed door de Wlz:

- U wordt behandeld bij de tandarts waarmee WZH een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten.
- Uw eigen tandarts heeft een overeenkomst met het zorgkantoor voor het behandelen van Wlz-cliënten.
- U wordt behandeld in een Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde (CBT).

Een uitzondering geldt wanneer u, tijdens uw verblijf in een woonzorgcentrum, in een ziekenhuis wordt opgenomen en u tijdens deze ziekenhuisopname een tandartsbehandeling nodig heeft. Deze behandeling valt dan onder de Zorgverzekeringswet en dient in dat geval bij uw zorgverzekeraar te worden gedeclareerd.

CONTACTGEGEVENS

Fresh Unieke Mondzorg BV
 Info@freshuniekemondzorg.nl
 Tel: 085 - 043 48 06
 Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar.

2.12 TELEFONIE

Wanneer u bij WZH verblijft, kunt u diensten bij Ziggo Zorgdesk afnemen voor telefonie, televisie en/of internet. De Ziggo Zorgdesk is een speciaal op de zorg gerichte zorgdesk van Ziggo die directe technische en administratieve ondersteuning biedt. Elk appartement heeft een individueel aansluitpunt van Ziggo Zorgdesk. U kiest zelf welke diensten u wilt afnemen. Heeft u al een abonnement bij Ziggo? Dan kunt u uw abonnement verhuizen naar uw appartement in de WZH-locatie.

Voor meer informatie of het aanvragen van een dienst, kunt u bellen met de Ziggo Zorgdesk via 0800 780 0234 (gratis), dagelijks bereikbaar van 08.00 tot 22.00 uur, of een mail sturen naar: zorgdesk@ziggo.nl.

2.13 TELEVISIE

Wanneer u bij WZH verblijft, kunt u diensten bij Ziggo Zorgdesk afnemen voor televisie, telefonie en/of internet. De Ziggo Zorgdesk is een speciaal op de zorg gerichte zorgdesk van Ziggo waar directe technische en administratieve ondersteuning wordt geboden. Elk appartement beschikt over een individueel aansluitpunt van Ziggo Zorgdesk. U kiest zelf welke diensten u wilt afnemen. Heeft u al een abonnement bij Ziggo? Dan kunt u uw abonnement verhuizen naar uw appartement in de WZH-locatie. Vergeet niet om eventueel een ander abonnement op te zeggen.

Voor meer informatie of het aanvragen van een dienst, kunt u bellen met de Ziggo Zorgdesk via 0800 780 0234 (gratis), dagelijks bereikbaar van 08.00 tot 22.00 uur, of een mail sturen naar zorgdesk@ziggo.nl.

2.14 WASVERZORGING

WZH helpt u graag met het doen van de was. We besteden de wasverzorging uit aan een externe wasserij. Uw te wassen kleding wordt bij uw appartement opgehaald en ongeveer een week later weer schoon en fris bij u afgeleverd.

PERSOONSGEBONDEN GOED

Onder persoonsgebonden goed verstaan we persoonlijke kleding zoals ondergoed, overhemden, blouses, broeken, jurken en rokken. De kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding dient u zelf te betalen. Dit is anders wanneer vanwege uw ziektebeeld uw kleding extra vaak moet worden gewassen. Lees hier meer over in onderstaande alinea 'Normlijst'.

NORMLIJST

WZH betaalt de waskosten als deze te maken hebben met het ziektebeeld. Wat zijn reguliere waskosten en wat zijn ziektebeeld gerelateerde waskosten? Deze informatie vindt u in de Normlijst (zie bijlage). Daar ziet u ook hoeveel stuks kleding per kledingsoort maximaal als normaal gebruik per week geldt. Overschrijdt u de normlijst met de ingeleverde was? Dan ziet WZH de overschrijding als ziektebeeld gerelateerd en zijn die kosten voor WZH.

Als u gebruikmaakt van de wasverzorging bij WZH, worden de waskosten aan u doorbelast op basis van werkelijk gebruik. De facturatie vindt maandelijks plaats via de factuur die u ontvangt van WZH. De waskosten beslaan een kalendermaand, dit staat ook op de factuur vermeld. De ziektebeeld gerelateerde waskosten worden op de factuur als één bedrag gecrediteerd.

MERKEN VAN WASGOED

Om uw kleding zo snel mogelijk bij u terug te kunnen bezorgen en zoekraken van kledingstukken te voorkomen, wordt uw kleding voorzien van een barcode. De wasserij brengt deze barcodes aan. In de barcode wordt het wasvoorschrift van het kledingstuk opgenomen. Biedt u bijvoorbeeld kleding aan met een onderhoudsetiket 'kwetsbaar textiel', 'niet machinaal was- of droogbaar' of 'chemisch reinigen', dan is dit bij de wasserij herkenbaar via de barcode. Al uw kleding wordt conform voorschrift gereinigd.

De kosten van het aanbrengen van barcodes zijn voor uw eigen rekening. Zie hiervoor de prijslijst waskosten. Deze is bijgevoegd als bijlage 2. Ook als u uw eigen was verzorgt, is het belangrijk dat uw kleding gemerkt is. Bij het Servicepunt van het woonzorgcentrum kunt u een waszak en een formulier wasgoed afhalen.

U kunt een week voor uw komst naar het woonzorgcentrum uw kleding al afgeven in de waszak, samen met het ingevulde formulier wasgoed. De kleding wordt dan voor u voorzien van barcodes en ligt op de dag van uw verhuizing klaar in uw appartement. De kleding die u op uw eerste dag wilt dragen kunt u, in overleg, van tevoren komen ophalen.

Draagt u op de opnamedag kleding die nog niet is voorzien van een merkje met uw naam? Dan is het de bedoeling dat u deze kleding, als het gewassen moet worden, eerst zelf wast. Vervolgens kunt u het aanbieden aan de wasserij voor het merken van de kleding (vergeet niet als u nieuwe kleding koopt deze ook te laten merken). Voor meer details over het merken van kleding kunt u ook terecht bij het Servicepunt.

LINNENGOED

Naast persoonsgebonden goed maakt u gebruik van linnengoed van WZH. Dat bestaat uit: kussenslopen, lakens, dekbedden, keukenhanddoeken, theedoeken, vaatdoeken, washandjes en handdoeken. Het gebruik van het linnengoed is kosteloos. De kosten van het wassen zijn voor rekening van WZH.

REPARATIE

Wilt u een kledingstuk laten repareren of verstellen? Ook dan kunt u terecht bij de wasserij. Een overzicht en tarieven van de meest voorkomende reparaties vindt u op de prijslijst waskosten. De wasserij kan voor u bijvoorbeeld knoopjes aanzetten en losse naden en zomen vastzetten. Om een reparatie te laten uitvoeren, kunt u het kledingstuk met het formulier wasgoed in een waszak bij de zorgmedewerker inleveren. De wasserij zorgt dat de reparatie wordt uitgevoerd en dat het kledingstuk weer bij u in het appartement wordt bezorgd.

VERMISSING EN BESCHADIGING

Ondanks dat uw wasgoed met de grootste zorg in behandeling wordt genomen, kan het gebeuren dat uw kleding zoek raakt. Na vier weken spreken we van vermissing. Bij vermissing of beschadiging van uw kleding kunt u zich wenden tot de zorgmedewerkers. Om uw vermissing of beschadiging te registreren, kunt u gebruik maken van het formulier wasgoed. In het geval van een schade is het de bedoeling dat u het kledingstuk gelijktijdig met het formulier wasgoed inlevert.

Bij vermissingen is het soms niet eenvoudig om de oorzaak te achterhalen. Via de scans van barcodes in de wasserij kan echter wel worden vastgesteld of de wasserij verantwoordelijk is voor de vermissing. In dat geval vindt vergoeding plaats volgens de vergoedingsregeling. Bij schade gaan we na waar en hoe de schade veroorzaakt is. Schades die aantoonbaar veroorzaakt zijn in de wasserij worden vergoed volgens de vergoedingsregeling. Als schades niet aantoonbaar in de wasserij zijn veroorzaakt, kunnen wij uw kleding helaas niet vergoeden.

Als u specifieke vragen heeft over de wasverzorging van WZH, dan kunt u terecht bij de teamleider facilitaire zaken voor meer informatie.



*"Er is elke dag
wat te doen"*

DEEL 3

WELZIJN

3.1 ACTIVITEITEN

Elk woonzorgcentrum van WZH heeft een uitgebreid activiteitenprogramma. Er is voor ieder wat wils. Het programma is in elk woonzorgcentrum afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van de bewoners. Regelmatig zijn er leuke optredens of themadagen. Aankondigingen vindt u meestal op de mededelingenborden in uw woonzorgcentrum.

Voor meer informatie over het activiteitenprogramma kijkt u op onze website www.wzh.nl.

U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

3.2 WZH CREATIE STUDIO

Binnen WZH kunt u kennis maken met het welzijnsplatform 'WZH Creatie Studio'. Dit platform biedt ruimte aan de talenten van bewoners, naasten, vrijwilligers en medewerkers op diverse manieren:

WZH MAANDBLAD

Het WZH Maandblad is een blad dat gemaakt wordt voor en door ambassadeurs van de WZH Creatie Studio. De rubrieken variëren van informatief, creatief en bezinnend tot het maken van een puzzel.

Ook staan er aankondigingen in van creatieve projecten die vanuit de WZH Creatie Studio ondernomen worden en waaraan u mee kunt doen. Het WZH Maandblad is in de eerste week van de nieuwe maand beschikbaar bij het Servicepunt. Wilt u wel eens uw verhaal of talent delen? Neem dan contact op via wzhmaandblad@wzh.nl.

WZH TELEVISIE & RADIO REMEMBER

Op het infokanaal van WZH kunt u in de huiskamer of in uw eigen appartement - mits u daar een Ziggo-aansluiting heeft (raadpleeg hoofdstuk 2.13 van deze gids) - genieten van uitzendingen van WZH Televisie & Radio Remember. Bij Radio Remember ziet u prachtige beelden vergezeld van prettige achtergrondmuziek. WZH Televisie biedt programma's die tot stand komen dankzij de inspanningen van medewerkers van de WZH Creatie Studio, in samenwerking met bewoners van WZH. Dit kan variëren van muzikale bijdragen en informatieve filmpjes tot interviews en zelfs evenementen die voor alle WZH-bewoners toegankelijk zijn. De maandelijkse programmering vindt u terug in het WZH Maandblad.

Het infokanaal is beschikbaar op:

- Kanaal 985 voor WZH Carel van den Oever, WZH Leilinde, WZH Het Anker, WZH Waterhof, WZH Nieuw Berkendaal, WZH Hoge Veld, WZH Transvaal, WZH Schoorwijk, WZH Bezuidenhout, WZH Vliethof en WZH Oosterheem
- Kanaal 991 voor WZH Prinsenhof en WZH Sammersbrug
- Kanaal 986 voor WZH De Strijp.

Als u moeite heeft om het kanaal te vinden, vraag dan de huismeester om hulp. Voor verdere vragen kunt u altijd contact opnemen via wzhtelevisie@wzh.nl.

WZH MARKT

WZH Markt geeft iedereen binnen WZH de gelegenheid om talenten en materialen, kennis en kunde uit te wisselen, te ruilen en te lenen. Heeft u een vaardigheid, talent, creatief vermogen of oplossing waarmee u een ander kunt helpen? Laat het ons vooral weten via wzhmarkt@wzh.nl.

Wilt u meer informatie over de WZH Creatie Studio? Dan kunt u mailen naar wzhcreatiestudio@wzh.nl.

3.3 MAALTIJDEN VOOR FAMILIELEDEN EN NAASTEN

De dagelijkse maaltijden zijn onderdeel van de zorg die u ontvangt. Daarnaast worden er regelmatig themamaaltijden georganiseerd. Familieleden, mantelzorgers en bezoekers kunnen tegen een vergoeding met u mee-eten, zowel tijdens de themamaaltijden (zoals stamppotavond of asperge-avond) als bij de exclusieve themamaaltijden (bijvoorbeeld het kerstdiner).

Uw familieleden en mantelzorgers kunnen zich opgeven voor een (exclusieve) themamaaltijd bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. De tarieven voor het mee-eten zijn vermeld in de prijslijst en kunnen uitsluitend per pin betaald worden bij het Servicepunt. De prijzen voor de themamaaltijden zijn een richtlijn. Hierbij wordt uitgegaan van een (entertainment)programma met maaltijd. Uw familieleden en mantelzorgers kunnen ook mee-eten tijdens de dagelijkse maaltijd, maar alleen in overleg met de zorgmedewerkers. Hiervoor wordt een vergoeding gerekend.

3.4 GEBRUIK RUIMTE BIJ BIJZONDERE GELEGENHEDEN

In sommige woonzorgcentra kunt u gebruik maken van een ruimte om bijvoorbeeld uw verjaardag te vieren. Dit geldt niet voor elke locatie. U kunt dit navragen bij het Servicepunt van uw locatie. Indien van toepassing kunt u de ruimte reserveren via het Servicepunt. U heeft hierbij de mogelijkheid om catering af te nemen. Hiervoor kunt u rechtstreeks contact opnemen met de cateraar. De teamleider facilitaire zaken heeft contactgegevens van externe partijen. De kosten van de cateraar zijn voor uw eigen rekening.

3.5 AANVULLENDE BIJDRAGE

WZH vraagt u vrijwillig een aanvullende bijdrage te geven voor activiteiten die niet vanuit de Wlz worden vergoed. Het gaat hierbij om gezelligheidsactiviteiten, zoals een optreden of een feestavond. De hoogte van de maandelijkse bijdrage kunt u vinden in de prijslijst (bijlage 1 van deze Cliënt-informatiegids). U vindt de kosten terug op uw maandfactuur.



*"Ik voel me hier
echt thuis"*

DEEL 4

ALGEMEEN

4.1 VERTEGENWOORDIGING VAN UW BELANGEN

ALGEMEEN

Het zorgbehandelteam dient volgens geldende wetgeving (WGBO/Wzd) altijd toestemming te vragen aan de bewoner voor te leveren zorg en behandeling. Is de bewoner wilsonbekwaam ter zake de voorliggende beslissing, dan moet toestemming gevraagd worden bij de (wettelijk) vertegenwoordiger. Voor medische beslissingen wordt de wilsbekwaamheid beoordeeld door de behandelend arts.

Wettelijk is vastgelegd wie vertegenwoordiger kunnen zijn:

1. Een curator of mentor = benoemd door de rechter (wettelijk vertegenwoordiger)
2. Een schriftelijk gemachtigde = benoemd door uzelf (in een schriftelijke verklaring)
3. Uw echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel
4. Een ouder/kind/broer/zus (en in geval van de Wet zorg en dwang ook kleinkind of grootouder)

De volgorde van deze opsomming is van belang. Als u zelf niet kunt beslissen over uw zorg, zal de zorgverlener eerst kijken of u een mentor of curator heeft. Zo niet, dan wordt gekeken of er een schriftelijke gemachtigde is. Zo niet, dan kunnen de partner of de genoemde familieleden vertegenwoordiger zijn.

WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

Een wettelijk vertegenwoordiger wordt door de kantonrechter benoemd. De kantonrechter kan voor de zorgbelangen een mentor of een curator benoemen. Dit hangt af van de situatie en welke vorm wordt aangevraagd, mentorschap of curator.

MENTORSCHAP

Een mentor behartigt alleen de zorgbelangen van de bewoner, dus op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding, en niet op het gebied van financiën. Een mentor doet dit zoveel mogelijk in overleg met de bewoner. Met een mentorschap wordt u op het persoonlijke vlak beschermd. Een mentor kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. De kantonrechter kan de mentor jaarlijks vragen een kort verslag te schrijven over de manier waarop hij/zij het mentorschap heeft ingevuld.

CURATOR

Een curator behartigt de belangen van de bewoner op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding én op het gebied van financiën en bezittingen. Hij is dus zowel mentor als bewindvoerder. Het is de meest vergaande vorm van vertegenwoordiging. De bewoner kan bijna geen eigen beslissingen meer nemen. Een curator kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. Curatoren moeten verantwoording afleggen op het gebied van geld en bezittingen en de keuzes die worden gemaakt binnen de zorg, verpleging, behandeling en begeleiding. De kantonrechter controleert de curator. Lees hier meer over de rol van een curator.

VERTEGENWOORDIGING (door de wetgeving Wzd/WGBO bepaald)

Als er geen mentor of curator is benoemd door de kantonrechter, dan vragen wij u een vertegenwoordiger aan te wijzen. Is dat uw partner/ouder/kind/broer/zus (en in geval van de Wet zorg en dwang mogelijk een kleinkind of grootouder), dan kunt u aan WZH doorgeven wie van hen uw vertegenwoordiger wordt. WZH zal bij wilsonbekwaamheid die persoon benaderen voor zorgbeslissingen.

Wilt u iemand aanwijzen die geen partner of familielid uit de opsomming op bladzijde 30 is, dan is een schriftelijke machtiging nodig. Om onduidelijkheden te voorkomen, hecht WZH er veel waarde aan dat een dergelijke machtiging door een notaris wordt opgesteld. Voordat u een schriftelijke machtiging opstelt, adviseren wij u in gesprek te gaan met de klantbemiddelaar. WZH heeft de wettelijke plicht mentorschap aan te vragen wanneer u onder de Wet zorg en dwang valt, wilsonbekwaam bent voor zorg- en behandelbeslissingen én geen vertegenwoordiger heeft die bij wet toegestaan is.

Ook als u niet onder de Wet zorg en dwang valt, kan het soms voorkomen dat u tijdelijk wils- onbekwaam ter zake bent door een medische verandering. Daarom vraagt WZH u altijd van tevoren na te denken wie op dat moment uw vertegenwoordiger wordt.

FINANCIËLE BELANGEN

Als u in een woonzorgcentrum van WZH komt wonen en u neemt producten en diensten af, dan moeten wij weten of u zelf uw financiële belangen behartigt of dat u een financieel gemachtigde heeft. Financieel gemachtigd wil zeggen dat u een naaste heeft gemachtigd (via uw bank) om uw financiële zaken te behartigen. Dit kan los staan van wettelijk vertegenwoordiger zoals een bewindvoerder of een curator. Voor vertegenwoordiging bij financiële beslissingen is familie nooit automatisch bevoegd.

BEWINDVOERING

Als u niet meer zelf kunt beslissen over financiën en bezittingen kan er een (familie)bewindvoerder benoemd worden die daarover (zoveel mogelijk) samen met u beslist. Met een onderbewindstelling wordt uw vermogen beschermd. De bewindvoerder behartigt uw belangen op het gebied van financiën (zie ook verder bij de paragraaf financiën) en bezittingen en houdt de boekhouding bij. Een bewindvoerder kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. Bewindvoerders worden in alle gevallen benoemd door de kantonrechter. Ze moeten jaarlijks verantwoording afleggen aan de kantonrechter. Deze controleert het werk van de bewindvoerder.

Kijk voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap op www.rijksoverheid.nl en www.rechtspraak.nl.

CONTACTPERSOON

Als u in een woonzorgcentrum van WZH komt wonen, vragen wij u om een eerste contactpersoon en eventueel een tweede contactpersoon aan te wijzen. De contactpersoon fungeert als aanspreekpunt voor de familie en andere naasten. De contactpersoon wordt in de praktijk ook wel als vertegenwoordiger van de bewoner gezien. Dat klopt niet helemaal. Een contactpersoon is degene via wie WZH het contact met de familie onderhoudt. De vertegenwoordiger is degene die namens de bewoner beslissingen kan nemen. De functies kunnen door dezelfde persoon worden vervuld, maar ook door verschillende personen.

4.2 NAASTEN EN MANTELZORGERS

De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is voor onze cliënten enorm waardevol. Naast woonvoorzieningen en een mooi interieur speelt ook het contact met vrienden, familie en de maatschappij een belangrijke rol. Door de contacten met uw familielid, vriend of vriendin levendig te houden, zorgen we er samen voor dat u zich bij WZH thuis voelt.

Mantelzorgers of familieleden hoeven dus niet te stoppen met het bieden van zorg als u in een woonzorgcentrum komt wonen. Integendeel! WZH moedigt het voortzetten van de mantelzorg ten zeerste aan. De kennis en expertise die mantelzorgers en familieleden meebrengen kan ervoor zorgen dat het leven zoals thuis zoveel mogelijk kan doorgaan. In overleg met de zorgmedewerkers kan uw mantelzorger of familielid een aandeel in de zorg blijven leveren. Zo vullen we elkaar aan.

Naast de steun die mantelzorgers of familieleden geven, is een actieve bijdrage in praktische zaken welkom. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat u naar het ziekenhuis moet. Wij overleggen met u en uw mantelzorger/familielid hoe de eventuele begeleiding bij een ziekenhuisbezoek geregeld kan worden. Ook bij het doen van boodschappen of het schoonmaken van uw persoonlijke eigendommen kan uw mantelzorger wellicht hulp bieden.

WIJ ZIJN ER OOK VOOR MANTELZORGERS

De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen, maar kunnen daarbij tegen problemen aanlopen. Zo is het bijvoorbeeld moeilijk om de zorg te combineren met een betaalde baan of weten mantelzorgers niet waar zij terecht kunnen met hun vragen. Of de mantelzorger nu behoefte heeft aan een luisterend oor of advies, onze medewerkers staan klaar. In een persoonlijk gesprek kunnen wij hun vragen beantwoorden, informeren, adviseren en praktische oplossingen aanreiken. Verder bieden we mantelzorgers vanuit onze woonzorgcentra en ontmoetingscentra praktische hulp en deskundig advies tijdens contactgroepen, informatiebijeenkomsten en workshops.

VRIJWILLIGERS

WZH is er voor elkaar. Dagelijks maken meer dan 750 vrijwilligers met elkaar deze missie waar in de praktijk. De rol van vrijwilligers is essentieel en zeer waardevol. Mede dankzij hen kan WZH haar cliënten nog beter ondersteunen in de persoonlijke behoeften en wensen. Voor meer informatie over vrijwilligerswerk kunt u terecht op onze website: www.wzh.nl.

4.3 CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad biedt cliënten en hun vertegenwoordigers de mogelijkheid mee te praten en mee te beslissen over zaken die hen aangaan.

De woonzorgcentra van WZH hebben elk een eigen cliëntenraad. De (onafhankelijke) voorzitters van de cliëntenraden vormen samen de Centrale Cliëntenraad die wordt voorgezeten door een volledig onafhankelijk voorzitter. Zo worden de belangen van de cliënten van WZH zowel op lokaal als op centraal niveau behartigd. In de informatiefolder over de cliëntenraad leest u meer over uw medezeggenschap.

Deze folder kunt u downloaden via onze website www.wzh.nl of opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Hierin leest u ook hoe u in contact kunt komen met de cliëntenraad. Via het Servicepunt kunt u ook de notulen van de cliëntenraad inzien.

4.4 KWALITEIT EN CLIËNTTEVREDENHEID

Bij WZH gaat het om u en u mag verwachten dat wij kwalitatief goede zorg leveren. Om goed te kunnen voldoen aan uw wensen, gaan we graag met u in gesprek. Daarnaast houdt WZH regelmatig familiebijeenkomsten, nemen we deel aan landelijke cliënttevredenheidsonderzoeken, vragen we uw feedback via (digitale) enquêteformulieren en werken we met het kwaliteitssysteem PREZO.

ONDERZOEK EN INFORMATIE

Minimaal één keer per jaar wordt in onze woonzorgcentra een onafhankelijk cliënttevredenheids-onderzoek gehouden. Hiermee meten we hoe onze cliënten en mantelzorgers de zorg ervaren. WZH maakt daarbij gebruik van Zorgkaart Nederland, een onafhankelijk ervaringsplatform in de zorg. Daarnaast zijn er regelmatig bijeenkomsten met mantelzorgers en naasten waar tevredenheid, participatie en inspraak van bewoners, mantelzorgers en naasten onderwerp van gesprek is. Ook worden één keer per jaar diverse zorginhoudelijke aspecten getoetst. Op basis van de resultaten worden verbeterplannen gestart, organisatiebreed en in alle woonzorgcentra van WZH. Meer informatie over de cliënttevredenheid leest u op onze website: www.wzh.nl.

PREZO KWALITEITSSYSTEEM

WZH maakt gebruik van het kwaliteitssysteem PREZO. Net als bij WZH staat de bewoner hierbij centraal. Jaarlijks laat WZH alle woonzorgcentra toetsen door Perspekt, een onafhankelijk bureau, om te weten of deze voldoen aan alle PREZO-normen. Er worden op verschillende momenten gesprekken gevoerd met de bewoners en er wordt meegekeken met de zorgverleners. Ook wordt gekeken of de organisatie actief werkt aan kwaliteitsverbetering. Dit kan resulteren in een PREZO of PREZO Care-keurmerk per woonzorgcentrum.

Meer informatie over het kwaliteitssysteem en keurmerken vindt u op www.wzh.nl.

4.5 VEILIGHEID EN PREVENTIE

WZH beschikt over een bedrijfshulpverleningsplan. Het voorkomen van brand maakt hier een onderdeel van uit. Veel medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Regelmatig vinden oefeningen plaats. Op de etages vindt u een plattegrond waarop u kunt zien waar u zich bevindt en op welke wijze u het woonzorgcentrum kunt verlaten via vluchtroutes. Ook vindt u op de plattegrond een instructie over wat u moet doen bij brand. Voor de brandveiligheid hebben wij ook uw hulp nodig. Om de kans op brand zo klein mogelijk te houden, gelden in het woonzorgcentrum een aantal regels. Deze vindt u in Deel 5 'Huisregels' van deze gids.

HULPMIDDELEN

Binnen het woonzorgcentrum zijn hulpmiddelen aanwezig zoals tilliften. Het werken met hulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens de arbo-richtlijnen.

Medewerkers krijgen regelmatig instructies over het juiste gebruik van de hulpmiddelen.

Als u hulpmiddelen nodig heeft, vermeldt de ergotherapeut of fysiotherapeut in uw zorgleefplan hoe die hulpmiddelen bij u gebruikt worden. Dit gebeurt in overleg met de arts, verpleegkundige en zorgmedewerker.

Indien gewenst kunt u altijd een rolstoel lenen voor bijvoorbeeld een uitstapje en/of bezoek aan het winkelcentrum.

INBOEDEL EN WA-VERZEKERING

WZH heeft een collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering voor alle bewoners die in een woonzorgcentrum wonen. Met deze verzekeringen is uw inboedel verzekerd. Mocht u onverhoopt schade veroorzaken aan derden, dan bent u daar ook voor verzekerd.

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH komt wonen, worden beide verzekeringen standaard voor u afgesloten. U betaalt hiervoor een verplichte eenmalige bijdrage (administratiekosten). Deze vindt u in de prijslijst, bijgevoegd als bijlage 1. U blijft uw gehele verblijf bij WZH verzekerd. Dit houdt in dat u uw bestaande inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering op kunt zeggen.

De inboedelpolis dekt zaken tot een bepaald bedrag of onder bijzondere voorwaarden.

- Voor geld en geldswaardige papieren bestaat een beperkte dekking tot maximaal € 1.000.
- Voor lijfsieraden geldt een maximum van € 2.500 bij diefstal.
- Voor antiek, kunstvoorwerpen en postzegelverzamelingen enzovoort is het verstandig een aparte kostbaarhedenverzekering af te sluiten. Dit dient u zelf te regelen.

We wijzen u erop dat waardevolle spullen niet onder alle omstandigheden door de verzekeraar worden vergoed. In uw appartement is een kluis aanwezig waar u uw waardevolle spullen in kunt opbergen.

Als u aansprakelijk wordt gesteld voor schade die door een ander wordt geleden, dan kunt u zich beroepen op de collectieve aansprakelijkheidsverzekering van WZH. Is er sprake van een dergelijke situatie, dan kunt u zich voor meer informatie wenden tot het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Bij het Servicepunt kunt u ook de polisvoorwaarden van de collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering opvragen.

DIEFSTAL, SCHADE EN VERLOREN VOORWERPEN

Helaas kan het gebeuren dat u te maken krijgt met diefstal. Wij adviseren dan ook geen waardevolle spullen onbewaakt te laten liggen en gebruik te maken van de kluis in uw appartement. Als u vermoedt dat er iets van uw bezittingen is weggenomen, dan kunt u dit melden bij uw vaste contactpersoon.

MELDING VAN (BIJNA) ONGEVAL/MELDING VAN INCIDENTEN

Het kan voorkomen dat er fouten worden gemaakt of dat er een gevaarlijke situatie ontstaat. Deze incidenten of gevaarlijke situaties worden op een speciaal formulier gemeld, het MIC-formulier (melding incidenten cliënten). Van fouten kunnen we leren. Deze meldingen worden onderzocht en er worden aanbevelingen gedaan aan de leidinggevenden van uw woonzorgcentrum om incidenten of gevaarlijke situaties in de toekomst te voorkomen. Indien nodig worden de meldingen gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

4.6 ZIEKTEKOSTENVERZEKERING

Het is belangrijk dat u, ook tijdens uw verblijf in een woonzorgcentrum, verzekerd blijft tegen ziektekosten. Dit is noodzakelijk, omdat uw eigen verzekering de kosten betaalt van tussentijds bezoek aan de specialist of van een eventuele ziekenhuisopname. U blijft zelf verantwoordelijk voor het betalen van de premies voor uw ziektekostenverzekering. NB: sommige onderdelen uit uw (aanvullende) ziektekostenverzekering worden vergoed door de Wlz. Overleg met uw zorgverzekeraar en WZH welke (aanvullende) verzekering voor u van toepassing is.

4.7 FINANCIËN

FINANCIËEL BEHEER

Kunt u door uw ziekte of chronische aandoening uw eigen financiën niet meer beheren? Wellicht kan uw familie het beheer van u overnemen. Het is ook mogelijk het financiële beheer over te dragen aan een externe partij. Stichting Centrale Administratie voor Verzorgings- en Verpleeghuizen (CAV) en Stichting Budgetzorg bieden de mogelijkheid het financiële beheer te verzorgen. Meer informatie vindt u op de websites: www.stichting-cav.nl en www.budgetzorg.nl.

(FINANCIËLE) POST

Al uw persoonlijke post ontvangt u, via het Servicepunt, in uw eigen appartement. In sommige woonzorgcentra heeft u een eigen brievenbus of postvak. Het is ook mogelijk uw post zelf op te halen bij het Servicepunt. Financiële post stuurt uw woonzorgcentrum, indien gewenst, zo spoedig mogelijk door naar uw (wettelijk) vertegenwoordiger of uw financiële contactpersoon.

Het is niet de bedoeling dat u uw post van uw oude adres laat doorsturen. U dient zich daadwerkelijk in te schrijven in de gemeente waar uw woonzorgcentrum gevestigd is. De klantbemiddelaar regelt dit voor u. Wanneer u niet bent ingeschreven bij de gemeente, dan bent u niet verzekerd voor de kosten die de Wlz voor uw verblijf bij WZH vergoedt.

4.8 HUISDIEREN

Kleine huisdieren van bezoekers zijn van harte welkom. Wilt u uw huisdieren meenemen naar het woonzorgcentrum waar u gaat verblijven, dan gaan we hierover met u in gesprek en kijken we naar de mogelijkheden. De voorwaarden die WZH hier minimaal aan stelt, is dat u samen met uw naasten voor uw huisdier zorgt en dat er geen overlast voor anderen ontstaat. Het is aan het oordeel van de locatiemanager of het meenemen van huisdieren wel of niet is toegestaan.

4.9 GIFTEN

WZH hanteert het beleid dat giften en schenkingen ten goede komen aan alle bewoners of medewerkers. Als u een gift wilt doen aan de bewoners, dan komt deze gift ten goede aan iets waarvan zoveel mogelijk bewoners kunnen genieten, bijvoorbeeld via het WZH Vriendenfonds. Het belonen van individuele medewerkers is niet toegestaan. Bij vragen kunt u terecht bij de teamleider of de locatiemanager van uw woonzorgcentrum.

4.10 SAMEN IN GESPREK OVER ETHISCHE VRAAGSTUKKEN

Wat heeft u nodig om te kunnen leven op een manier die bij u past? Hoe ziet uw dagritme eruit? Houdt u van bewegen of juist meer van rust? Wordt u gelukkig van het luisteren naar bepaalde muziek of leest u graag? Om u te leren kennen, gaan we met u en uw naasten in gesprek over uw persoonlijke wensen, uw hobby's en uw leefritme. Maar ook over ethische vraagstukken. Bent u tevreden over de werking van uw medicatie? Wilt u behandeld worden tegen pijn? Wat zijn uw keuzes als u geen eigen regie meer op uw leven heeft? Het zijn vragen die een rol spelen bij uw leven, behandeling en verzorging bij WZH. In de brochure 'Samen in gesprek over ethische vraagstukken' leest u hoe wij met u, uw familie en andere mantelzorgers ervoor zorgen dat u kunt leven zoals u wilt. De brochure en aanvullende informatie vindt u op onze website www.wzh.nl of kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

4.11 LAATSTE VERZORGING NA OVERLIJDEN

Medewerkers van WZH verlenen de laatste zorg na overlijden. Zij bespreken met de nabestaanden de mogelijkheden van afleggen en opbaren. Er bestaan twee mogelijkheden voor de laatste verzorging van een overledene: de noodzakelijke laatste verzorging en de wenselijke laatste verzorging.

NOODZAKELIJKE LAATSTE VERZORGING

Na overlijden verzorgen zorgmedewerkers de bewoner voor bezoek van nabestaanden en de uitvaartverzorger. De persoonlijke bezittingen van de bewoner draagt WZH over aan nabestaanden. Vervolgens wordt de bewoner klaargemaakt voor overdracht aan de begrafenisondernemer. Deze handelingen vallen onder de basiszorg die de bewoner ontvangt. Hiervoor brengt WZH geen kosten in rekening.

WENSELIJKE LAATSTE VERZORGING

Naast de noodzakelijke laatste verzorging kennen we de wenselijke laatste verzorging. Hierbij moet u denken aan het wassen en aankleden van de bewoner.

Meestal draagt het uitvaartcentrum zorg voor de laatste verzorging, maar WZH biedt deze mogelijkheid ook (tegen betaling). Het tarief van de wenselijke laatste verzorging vindt u in de prijslijst, zie bijlage 1. Ook is het, afhankelijk van het woonzorgcentrum, mogelijk om de bewoner op te baren in het appartement. Wensen rondom de laatste zorg dienen te worden afgestemd met de uitvaartverzorging om te voorkomen dat er dubbele kosten ontstaan.

HERDENKINGSDIENSTEN

Eén of meer keren per jaar, afhankelijk van het woonzorgcentrum, vinden herdenkingsdiensten plaats. Tijdens deze diensten worden de cliënten herdacht die de afgelopen periode zijn overleden. Nabestaanden ontvangen hiervoor een uitnodiging.

HET ACHTERLATEN VAN UW APPARTEMENT

Als u vertrekt laat u de kamer of het appartement en onze daarin aanwezige eigendommen in goede staat achter. De nabestaanden zijn verantwoordelijk voor het binnen zeven dagen ontruimen van het appartement na overlijden of het verlaten ervan. De zeven dagen zijn inclusief eventuele mogelijke en wenselijke opbaring.

Als de familie de verantwoordelijkheid tot het ontruimen van het appartement niet neemt, laat WZH het appartement ontruimen en worden de persoonlijke eigendommen gedurende drie maanden opgeslagen. De kosten hiervoor (zie de prijslijst in bijlage 1) worden aan de bewoner of nabestaanden gefactureerd.

4.12 TEVREDEN OF ONTEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt in onze woonzorgcentra en tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij horen dan ook graag uw mening, tips of suggesties. Deze kunt u ons persoonlijk vertellen of u kunt gebruik maken van het WZH-waarderingen- en klachtenformulier.

U kunt uw waardering voor het woonzorgcentrum waar u woont of verblijft ook plaatsen op www.zorgkaartnederland.nl. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over het woonzorgcentrum.

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen, verzorgen en begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg van WZH. Als dit het geval is, maak uw klacht en/of ongenoegen dan bespreekbaar. Iedereen aan wie WZH zorg verleent of heeft verleend, kan een klacht indienen. Wanneer u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen, kan uw eerste contactpersoon dat namens u doen.

SAMEN DE KWALITEIT VERBETEREN

Als u niet tevreden bent, kunt u uw onvrede bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat of met de leidinggevende. Onze medewerkers, teamleiders en locatiemanagers staan open voor uw klachten. Daarbij maakt het niet uit of het gaat om de medische behandeling, de bejegening of een maaltijd die niet naar wens is. Door klachten bespreekbaar te maken, kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken.

Vindt u het lastig om uw klacht mondeling te bespreken? Vul dan het WZH-waarderingen- en klachtenformulier in. Dit formulier kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

Wilt u uw klacht liever met een onafhankelijk persoon bespreken, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Wilt u in contact komen met de klachtenbemiddelaar van uw woonzorgcentrum? Dan kunt u terecht bij het Servicepunt of kijk op de mededelingenborden.

KLACHTENREGELING

Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw klacht op de juiste en professionele manier wordt behandeld. Dat is van belang voor u, maar ook voor de organisatie. WZH heeft een klachtenregeling opgesteld. De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om met uw klacht om te gaan. Meer informatie over onze klachtenregeling vindt u in de brochure 'Klachtenregeling WZH'.

Deze kunt u downloaden op onze website www.wzh.nl of opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

4.13 NIEUWSBRIEVEN

Elk woonzorgcentrum van WZH brengt regelmatig een nieuwsbrief uit. De frequentie verschilt per woonzorgcentrum. Via de nieuwsbrief blijft u op de hoogte van de laatste nieuwtjes, ontwikkelingen en geplande activiteiten en evenementen.

Somatische cliënten ontvangen de nieuwsbrief op papier. Eerste contactpersonen van bewoners met dementie ontvangen standaard een digitale nieuwsbrief. Op de website www.wzh.nl kunt u zich aanmelden voor de digitale nieuwsbrief van het woonzorgcentrum waar u of uw naaste woont.



*"Op een mooie dag
geniet ik van het
zonnetje"*

DEEL 5

HUISREGELS

5.1 HUISREGELS

Uw welzijn staat voorop bij WZH. Daarom vinden wij het belangrijk dat u in een prettige en veilige leefomgeving kunt verblijven. Om dat mogelijk te maken, hebben we in overleg met de Centrale Cliëntenraad een aantal huisregels opgesteld.

1. UW EIGEN DAGRITME

Als u dat wenst, kunnen we gezamenlijk afspraken maken over uw slaap- en rusttijden. Deze afspraken worden opgenomen in het zorgdossier. WZH houdt de periode tussen 23.00 uur en 6.00 uur aan als slaap- en rusttijd omdat de meeste bewoners in die periode slapen. Als u een appartement deelt met een andere bewoner, maakt u gezamenlijk afspraken over licht, TV enzovoort.

2. MAALTIJDEN

In de meeste woonzorgcentra van WZH vormt u samen met andere bewoners een woongroep. Er is een gezamenlijke huiskamer waar wordt gegeten en waar (gezamenlijke) activiteiten plaatsvinden. Als u liever op uw eigen appartement eet, dan kan dit ook. Medewerkers en bewoners maken samen afspraken over de gang van zaken rond eten en etenstijden, zoals ieders bijdrage aan het eten klaar-maken, de afwas, beslissen wat wordt gegeten, enzovoort. Mantelzorgers worden hier nauw bij betrokken.

3. POST

U ontvangt uw post ongeopend. U bent vrij post te verzenden. De kosten van postverzending zijn voor uw eigen rekening. Bij bewoners met dementie maken wij afspraken over het verstrekken van de post met de eerste contactpersoon.

4. UW NAASTEN BEZOEKEN

Bij WZH is iedereen vrij elkaar te bezoeken. U kunt uw naasten ontvangen in uw appartement, in de tuin of, indien aanwezig, in het restaurant. Uw naasten kunnen, als u dat wilt, een bijdrage leveren aan uw daginvulling, de zorg die u nodig hebt, uw revalidatie, het mee-eten enzovoort. Wilt u bezoek ontvangen in de gemeenschappelijke huiskamer? Stem dit dan vooraf even af met de zorgmedewerker. Bezoek van bewoners in het WZH Hospice kunnen overnachten. WZH heeft het recht om bepaald bezoek te weigeren. Hier gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen aan vooraf.

5. EROP UITGAAN MET FAMILIE EN/OF NAASTEN

Als u (met uw naasten) op vakantie wilt gaan, gelden er bepaalde regels. Neem altijd ruim van tevoren contact op met de teamleider zorg. Dit om teleurstellingen te voorkomen. Er zijn namelijk wettelijke regels waar WZH zich aan dient te houden die ook voor u van belang zijn. Ook is het van belang dat de (medische) verantwoordelijkheid goed georganiseerd is. In bepaalde gevallen mag, na een afweging betreffende geschiktheid en veiligheid, eropuit gaan met een naaste worden geweigerd. Cliënten die bij WZH verblijven met een rechtelijke machtiging (RM) of een inbewaringstelling (IBS), hebben toestemming (tot verlof) van de Wzd-functionaris nodig. Dit moet schriftelijk worden aangevraagd. Raadpleeg hiervoor de teamleider zorg of de behandelend arts.

6. TELEFONEREN

WZH vraagt u, omwille van uw eigen en andermans privacy, zich terug te trekken wanneer u een telefoongesprek voert.

7. PRIVÉ-BEZITTINGEN

Wij vinden het belangrijk dat u zich thuis voelt. U kunt uw appartement daarom inrichten met uw eigen meubels, spullen en foto's. Wilt u eigen meubels plaatsen, overlegt u dan met de medewerkers. Omwille van de algemene veiligheid adviseert WZH u deugdelijke privé-apparatuur te plaatsen. WZH reinigt, ook om beschadiging te voorkomen, geen persoonlijke spullen zoals fotoalbums, boekenverzameling, verzamelobjecten of kunst; alleen de grotere elementen (dressoir, salontafel) worden schoongemaakt. Maak hierover afspraken met uw naasten.

Als uw privé-bezittingen zoekraken, ondersteunen wij met zoeken. Wanneer het vermoeden bestaat dat bezittingen zijn ontvreemd, adviseert WZH altijd aangifte bij de politie te doen. Als vaststaat dat een medewerker of vrijwilliger van WZH zich goederen van bewoners wederrechtelijk toe-eigent, grijpt WZH proportioneel in.

Uitgebreide informatie vindt u op pagina 30 in hoofdstuk 4.4 'Veiligheid en preventie'.

8. ROKEN

WZH heeft een rookbeleid dat overeenkomt met de geldende wet- en regelgeving. Dat houdt in dat alleen buiten gerookt mag worden op de daarvoor aangewezen plekken. Voor nieuwe cliënten en bewoners is het niet toegestaan om in het eigen appartement te roken. Het rookbeleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Medewerkers hebben, volgens wet- en regelgeving, recht op een rookvrije werkomgeving. Onder roken wordt ook het gebruik van de elektronische sigaret of vaporizer verstaan.

9. ALCOHOLGEBRUIK, VERSLAVENDE MIDDELEN EN WAPENS

Onder invloed zijn van drogerende middelen en daarbij overlast veroorzaken is niet toegestaan. Het in het bezit hebben, handelen in en gebruik maken van harddrugs is niet toegestaan. Wij doen aangifte bij de politie als bewoners, familie en/of naasten voorwerpen tonen waarmee geweld kan worden gebruikt, ermee dreigen of dit gebruiken.

10. FOTOGRAFEREN, VIDEO, FILMEN, (EN GEBRUIK VAN SOCIAL) MEDIA

Het fotograferen, filmen en video-opnames maken van bewoners is zonder hun toestemming niet toegestaan. Aansluitend daarop is het plaatsen, delen en/of verspreiden van geluids- en/of beeld-opnames van bewoners op (social) media zoals YouTube en Facebook niet toegestaan. WZH gaat ervan uit dat u geen toestemming geeft als u (geestelijk en/of lichamelijk) niet in staat bent toestemming te geven. Op deze hoofdregel zijn twee uitzonderingen:

1. Bewoners onderling maken foto's of films
WZH mengt zich in principe niet in de relatie tussen bewoners onderling. Als bewoners elkaar fotograferen, van elkaar een video-opname maken of elkaar filmen, gaat WZH ervan uit dat beide partijen dit akkoord vinden. Als een bewoner deze opname(s) openbaar maakt (via internetkanaal of een ander kanaal) gaat WZH ervan uit dat dit onderling is afgestemd. Staan er medewerkers van WZH op deze foto's of filmpjes dan mogen deze niet openbaar worden gemaakt.
2. Familie of kennissen maken binnen eigen kring foto's of video's
WZH mengt zich in principe niet in de relatie tussen familie en of kennissen van de bewoner. Wanneer een bewoner gefotografeerd of gefilmd wordt door een familielid en/of kennis dan heeft WZH hierin geen bemoeienis mee.

Het is niet toegestaan een medewerker of vrijwilliger van WZH zonder zijn toestemming te filmen of te fotograferen. Wanneer deze medewerker of vrijwilliger wel toestemming geeft, mogen de beelden in beginsel niet verder verspreid worden dan binnen eigen huiselijke kring van diegene die de beelden heeft gemaakt. In geen geval mogen de beelden verspreid worden via social media. Verder is het niet toegestaan de professionele (zorg)handeling van medewerkers op enige wijze openbaar te maken. In dit kader is het plaatsen van (IP-)camera's op de locaties van WZH en/of in de appartementen van de bewoners niet toegestaan.

11. HANDELEN, RUILEN EN GELD LENEN

Onderling ruilen van goederen en geld lenen kan tot spanningen leiden. WZH draagt geen enkele verantwoording als u en/of bezoekers materialen of geld (aan elkaar) uitlenen of ruilen.

12. SANCTIES

Als de huisregels worden overtreden, zal WZH altijd en alleen op individuele basis en met de grootste terughoudendheid sancties uitvoeren naar bewoners, de vertegenwoordigers, familie of bezoek. In het uiterste geval kan WZH besluiten de zorgverleningsovereenkomst op te zeggen.

13. ALGEMENE VEILIGHEID

Bij een brandalarm volgt u de aanwijzingen van de medewerkers op. Ieder woonzorgcentrum heeft medewerkers die zijn opgeleid tot bedrijfshulpverleners. De opdrachten van deze medewerkers volgt u op in geval van een calamiteit. Om brand te voorkomen, mag u geen kaarsen of waxinelichtjes in uw appartement of op de afdelingen branden. Ook dient er altijd een vrije toegang te zijn tot en op de vluchtwegen. WZH heeft een legionellapreventiebeleid. Dit beleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

14. ZORGHANDELINGEN DOOR BEZOEK, DERDEN

Zorghandelingen vinden in overleg met u plaats. In principe worden zorghandelingen door zorg-medewerkers uitgevoerd. Hiervan kan worden afgeweken wanneer de uitvoerende persoon bekwaam is en toestemming heeft van de behandelend arts. Alleen zorgmedewerkers mogen handelingen uitvoeren in het kader van onvrijwillige zorg.

15. HUISDIEREN

Huisdieren die op bezoek komen zijn toegestaan. Houd alstublieft rekening met elkaar. Niet iedereen vindt huisdieren prettig en soms is een bepaald huisdier onverenigbaar met iemands religieuze overtuiging. U mag een huisdier houden in uw eigen appartement, mits u en of uw naasten het huisdier verzorgen. Er zijn in bepaalde gevallen regels voor het houden van huisdieren. Vraag hiernaar bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum voordat u een huisdier meeneemt of aanschaf.

16. WIJ HOUDEN REKENING MET ELKAAR

Wij vragen u rekening te houden met andere bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers en respect voor elkaar te hebben. Geef elkaar de ruimte in de ontmoetings- en verblijfsruimten en bij de liften. Er zijn in de algemene ruimten geen eigen plekken en stoelen kunnen niet bezet worden gehouden. Maakt u gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, matig dan uw snelheid (stand 1) en parkeer deze zonder doorgangen of looppaden te blokkeren. Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat!

BIJLAGEN

3. NORM KLEDINGLIJST

NORM KLEDINGLIJST HEREN, VERBRUIK PER WEEK		
Omschrijving	Uitleg	Aantal
Ondergoed/lijfgoed		
Onderbroek	Slip, short	7
Hemd	Hemd	4
Voeten	Sokken	14
Nachtkleding		
Pyjama (2-delig)	Broek, jasje	1
Bovenkleding		
Onderlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest, polo	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest, polo	8*
Overig		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjas, duster	0,25

NORM KLEDINGLIJST DAMES, VERBRUIK PER WEEK		
Omschrijving	Uitleg	Aantal
Ondergoed/lijfgoed		
Onderbroek	Slip, string	7
Hemd	Hemd	4
Voeten	Sokken, kousen, voetjes (per stuk)	14
Nachtkleding		
Pyjama 2-delig	Nachthemd, big shirt, pyjama, shortama**	1
Bovenkleding		
Onderlijf	Pantalon, spijkerbroek, trainingsbroek, rok, jurk, japon	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest, polo	8*
Overig		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjas, duster	0,25

* In veel gevallen worden twee stuks bovenkleding over elkaar gedragen.
Bijvoorbeeld blouse in combinatie met trui.

** Dit betreft in veel gevallen twee delen.

4. HOEVEELHEID KLEDING

HEREN	
Aantal	Kledingstuk
1	Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1	Sjaal of das
5	Vesten en/of truien
20 (30)	Onderbroeken ¹⁾
20 (30)	Hemden ¹⁾
14 (20)	Pyjama's
2	Kamerjassen
2	Paar schoenen
1	Paar pantoffels
8 (12)	Pantalons
10	Sokken ¹⁾
10	Overhemden
*	Stropdassen
*	Bretels/riem
*	Zakdoeken ¹⁾

DAMES	
Aantal	Kledingstuk
1	Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1	Sjaal of das
5	Vesten en/of truien
20 (30)	Onderbroeken ¹⁾
20 (30)	Hemden ¹⁾
14 (20)	Pyjama's of nachthemden
2	Dusters
2	Paar schoenen
1	Paar pantoffels
8 (12)	Japonnen/rokken (of pantalons) en blouses
10	Sokken ¹⁾
6	Panty's per maand (40 of 60 denier) ¹⁾
3	Bh's
*	Zakdoeken ¹⁾

¹⁾ Dit aantal zal over het algemeen jaarlijks vernieuwd moeten worden.

Tussen () staan de aanbevolen hoeveelheden voor mensen die incontinent zijn.

* Indien gewenst.

10E DRUK OKTOBER 2024



WoonZorgcentra Haaglanden
www.wzh.nl

WZH Klantbemiddeling centraal: 070 756 16 00

