

# VOORWOORD

Welkom bij WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). Een verhuizing is vaak een ingrijpende gebeurtenis. U zult moeten 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 worden. 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 terug over de zorgverlening, over producten en diensten die wij u bieden en over algemene zaken, zoals de cliëntenraad en informatie over cliënttevredenheid. In bijlage 5 vindt u een trefwoordenregister, wat zoeken op een specifiek onderwerp eenvoudig maakt.

Meer informatie vindt u op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl), onder het kopje 'Cliëntinformatie'. U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Wij hopen dat 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). In de brochure 'Uw zorg in een AWBZ-instelling' staat beschreven waar u recht op heeft wanneer u in een woonzorgcentrum woont. Deze brochure kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum of downloaden op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl), onder het kopje 'Cliëntinformatie'. Om verzekerd te zijn voor de vergoeding tijdens uw verblijf moet u zich laten inschrijven in de gemeente waar u gaat wonen. Onze klantbemiddelaar kan u eventueel ondersteunen bij vragen.

## PRODUCTEN EN DIENSTEN

Nu u in één 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 Wet langdurige zorg (Wlz) en voor uw eigen rekening zijn. U vindt alle producten en diensten die wij u bieden 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 ondertekent het formulier. Wanneer u in de loop van de tijd wijzigingen wenst aan te brengen in de producten en/of diensten die u afneemt, 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. Na afloop van iedere maand ontvangt u een factuur van WZH of van één van de externe partijen met daarop de kosten die voor uw rekening zijn. Heeft u uw financiën uitbesteed aan uw contactpersoon of financieel gemachtigde, dan ontvangt hij/zij de factuur. De kosten voor de producten en diensten worden via een automatische incasso afgeschreven. Indien er geen automatische incasso wordt afgegeven, zijn de administratiekosten, zoals vermeld in de prijslijst, voor uw rekening.

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
-----------	---

## DEEL 1 ZORG 5

1.1 Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	6
1.2 Opname/ verhuizen naar een woonzorgcentrum	7
1.3 Wet Bijzondere Opnames Psychiatrische ziekenhuizen (BOPz)	8
1.4 Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren	9

## DEEL 2 SERVICES 13

2.1 Alarmering	14
2.2 Internet	14
2.3 Inzet extra huismeesters	14
2.4 Kappersdiensten	14
2.5 Kluis	15
2.6 Manicurebehandeling	15
2.7 Pedicurebehandeling	15
2.8 Schoonmaak	17
2.9 Sleutel/tag	18
2.10 Telefonie	18
2.11 Televisie	18
2.12 Wasverzorging	18

## DEEL 3 WELZIJN 21

3.1 Activiteiten	22
3.2 Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	22
3.3 Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden	23
3.4 Collectieve bijdrage	23

## DEEL 4 ALGEMEEN 25

4.1 Uw familie en mantelzorgers	26
4.2 Cliëntenraad	28
4.3 Kwaliteit en cliënttevredenheid	28
4.4 Veiligheid en preventie	29
4.5 Ziektekostenverzekering	31
4.6 Financiën	31
4.7 Borgsommen	32

4.8 Huisdieren	32
4.9 Giften	33
4.10 Samen in gesprek over ethische vraagstukken	33
4.11 Laatste verzorging na overlijden	33
4.12 Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten	34
4.13 Nieuwsbrieven	36
4.14 Over WoonZorgcentra Haaglanden	36

## DEEL 5 HUISREGELS 37

5.1 Huisregels	38
----------------	----

## BIJLAGEN 43

Bijlage 1 Prijslijst producten en diensten	Bijgevoegd
Bijlage 2 Prijslijst waskosten	Bijgevoegd
Bijlage 3 Norm kledinglijst	44
Bijlage 4 Hoeveelheid kleding	45
Bijlage 5 Trefwoordenregister	46
Ruimte voor notities	48



*"Mijn familie  
komt graag  
op bezoek"*

DEEL 1

# ZORG

## 1.1 VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op zorg die wordt betaald uit de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij 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 en geeft u hiervoor een zorgprofiel. In het zorgprofiel staat omschreven 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. De vaststelling van de eigen bijdrage en de maandelijkse inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten. 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 uiteraard ook bieden. Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht, waarover wij aanvullende afspraken zullen maken. In uw eigen zorgleefplan staan deze afspraken beschreven.

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

Meer informatie over de Wlz en het aanvragen van een zorgprofiel, vindt u in de brochure 'Uw zorg in een AWBZ-instelling'. Deze brochure is te vinden op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) onder de button 'Cliëntinformatie' of op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

Aanvullende informatie kunt u ook vinden op de websites:

- [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)
- [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)
- [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)
- [www.hervorminglangdurigezorg.nl](http://www.hervorminglangdurigezorg.nl)

## 1.2 OPNAME/VERHUIZEN NAAR EEN WOONZORGCENTRUM

Het verhuizen naar een woonzorgcentrum is een grote en soms moeilijke stap. Besluit u in een WZH woonzorgcentrum te komen wonen, dan bespreken de klantbemiddelaar en woonzorgbegeleider samen met u en uw familie of andere mantelzorgers tijdens het intakegesprek uw leefgewoonten en zorgwensen. Daarnaast maken we zakelijke en praktische afspraken over bijvoorbeeld de dagelijkse gang van zaken, financiën en de wasverzorging. Wij leren u graag beter kennen. We gaan daarom graag met u en uw mantelzorger in gesprek over uw gewoonten, leefstijl en wat u graag doet op een dag. Aan de hand van deze informatie kunnen wij de zorg en ondersteuning nog beter aansluiten op uw wensen en behoeften.

### ZORGLEVERINGSOVEREENKOMST

De zorgleveringsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst waarin WZH zich verplicht tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan de cliënt. 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 cliënt. De overeenkomst wordt op de dag van opname ondertekend door u of uw eerste contactpersoon en de locatiemanager van het woonzorgcentrum waar u komt wonen.

### IDENTITEITSBEWIJS EN ZORGVERZEKERINGSPAS

U heeft te allen tijde een geldig identiteitsbewijs en een bewijs dat u verzekerd bent nodig (de zorgverzekeringpas). Het is uw eigen verantwoordelijkheid om hiervoor zorg te dragen.

### 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 cliënt heeft een eigen zorgleefplan met alle zorgvragen, wensen en gewoonten erin vermeld. Het plan wordt samen met u en de eventueel betrokken medewerkers opgesteld.

Ook afspraken die gemaakt zijn met uw mantelzorgers kunnen in het zorgleefplan worden opgenomen. In overleg met u spelen wij in op uw vragen, wensen en behoeften op het gebied van verpleging, verzorging en begeleiding. Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U heeft te allen tijde recht op inzage in het

zorgleefplan en cliëntdossier. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal cliëntdossier inzien. Via het beschikbare formulier kunt u een afschrift van het dossier aanvragen. Dit formulier is verkrijgbaar via de teamleider of zorgmedewerkers van uw afdeling.

U heeft ook de mogelijkheid om uw eigen digitale cliëntdossier, of dat van uw naaste, in te zien via het WZH cliëntportaal. Het WZH cliëntportaal stelt u in staat om op ieder gewenst moment via een computer, laptop of tablet uw zorgdossier in te zien. U bepaalt zelf welke personen u toegang geeft tot het cliëntportaal en welke delen informatie van het cliëntportaal deze personen wel of niet mogen inzien. Bent u zelf niet in staat om uw zorgdossier op deze wijze in te zien, dan kunt u iemand anders daartoe machtigen.

Wilt u gebruik maken van het cliëntportaal? Stuur dan een e-mail naar [wzhcliëntportaal@wzh.nl](mailto:wzhcliëntportaal@wzh.nl). Meer informatie leest u in de brochure 'WZH Cliëntportaal'. Deze is op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum of te downloaden op de website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) onder het kopje 'Cliëntinformatie'.

## 1.3 WET BIJZONDERE OPNAMES PSYCHIATRISCHE ZIEKENHUIZEN (BOPZ)

WZH levert zorg aan mensen met allerlei zorgvragen. Soms kan het gedrag of oordeelsvermogen van een cliënt die onvrijwillig in een zorginstelling verblijft gevaarlijke situaties opleveren voor zichzelf of anderen. Om in deze situaties zoveel mogelijk de veiligheid te kunnen bewaken streven we er naar de cliënt niet in zijn/haar vrijheid te beperken. Hierin nemen we de achtergrond en persoonlijkheid mee, maar laten we ook het belang van de (woon)groep mee wegen.

Er zijn echter situaties waarin het nodig kan zijn dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. Voorbeelden hiervan zijn beddekken die omhoog zijn, een gekantelde stoel, een autogordel die in een rolstoel zit of het verborgen geven van medicijnen. Bij het inzetten van deze maatregelen is de intentie, dus waarom we iets doen, heel belangrijk. Iemand kan een blad op zijn rolstoel hebben omdat hij daar zijn bord of boek op kan leggen, of het doel kan zijn te voorkomen dat iemand opstaat, gaat lopen en mogelijk ten val komt. Alleen in het laatste geval is er sprake van een vrijheidsbeperkende maatregel. Deze beslissing wordt

door het multidisciplinaire team in overleg met de eerste contactpersoon genomen en wordt regelmatig geëvalueerd. Bij dit proces staat de kwaliteit van leven centraal met als uitgangspunt: de cliënt wordt zo min mogelijk in zijn vrijheid beperkt. Wij zijn zo terughoudend met het toepassen van deze maatregelen, omdat wij uit ervaring en onderzoek weten 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 met de gevaarlijke situatie en de stress die een cliënt ervaart; dat kan betekenen dat er bewust risico wordt genomen. Een voorbeeld is dat WZH het lopen van een cliënt niet wil beperken, maar dat het risico bestaat dat hij of zij ten val komt. Dit wordt uiteraard overlegd met familie en betrokkenen. Bovendien horen risico's bij het leven; mensen nemen deel aan het drukke verkeer, eten soms bewust ongezond en iedereen kan struikelen over een drempel of een stoeptegel. Het is goed om te beseffen dat in het woonzorgcentrum ook geleefd wordt en dat niet alle risico's kunnen worden uitgesloten.

Meer informatie over vrijheidsbeperkende maatregelen vindt u op: [www.dwanginidezorg.nl](http://www.dwanginidezorg.nl). U kunt ook altijd terecht bij de teamleider van de afdeling.

## 1.4 KENNISMAKEN MET ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAREN

Wanneer u in één van onze woonzorgcentra komt wonen staat, afhankelijk van uw zorgvraag, 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

U krijgt als cliënt van WZH een vaste contactpersoon. U kunt met al uw vragen bij hem/haar terecht. De functie van uw vaste contactpersoon kan verpleegkundige, woonzorgbegeleider of – medewerker zijn. Wij vinden persoonlijke begeleiding een belangrijk onderdeel en hij/zij past, indien nodig, de zorgleefplannen aan. Daarnaast zorgt uw vaste contactpersoon ervoor dat de afspraken die zijn gemaakt in uw zorgleefplan worden nagekomen en hij/zij onderhoudt de contacten met uw familie. De zorgmedewerkers ondernemen actie wanneer er iets verandert in uw gezondheidstoestand. Daarnaast helpen de zorgmedewerkers u op het gebied van persoonlijke verzorging, huishoudelijke taken en een zinvolle dagbesteding.

## ACTIVITEITENBEGELEIDERS

De activiteitenbegeleider helpt u om uw dagbesteding op een zinvolle en plezierige manier in te vullen. Hij/zij ontwikkelt activiteiten, 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

### SPECIALIST OUDERENGENEESKUNDE

De specialist ouderengeneeskunde is gespecialiseerd in zorg voor ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen en stuurt het multidisciplinair behandelteam aan. Deze arts kijkt niet alleen naar de ziekte(n), maar ook naar de gevolgen van uw gezondheidsproblemen voor uw dagelijks leven en dat van de familie en mantelzorgers. De behandelaren werken op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde.

### VERPLEEGKUNDIGE SPECIALIST

Een verpleegkundige specialist is een verpleegkundige die een aanvullende opleiding heeft gevolgd. De verpleegkundige specialist is uw (mede) behandelaar. Hij/zij mag zelfstandig bepaalde medische handelingen voorschrijven en uitvoeren. Daarnaast kunt u een intensieve begeleiding en ondersteuning verwachten van hem/haar. De verpleegkundige specialist zorgt voor goede afstemming tussen de medische behandeling en verpleegkundige zorg.

## PSYCHOLOOG

Mensen die bij een psycholoog komen, kunnen heel verschillende klachten hebben, zoals somberheid, geheugen- of concentratieproblemen, angst, rouw of problemen in de omgang met een partner, familielid of verzorgende. Ook voor uitleg over bijvoorbeeld dementie kunt u of uw familie bij de psycholoog terecht. De psycholoog kan in persoonlijke gesprekken adviezen geven over wat u zou kunnen doen om de problemen op te lossen of draaglijker te maken.

## ERGOTHERAPEUT

Wanneer u lichamelijke klachten heeft, kunt u in het dagelijkse leven allerlei praktische problemen ondervinden, bijvoorbeeld bij het uit bed komen, aankleden en eten. De ergotherapeut zoekt samen met u naar een oplossing. Hij/zij richt zich niet op uw ziekte, maar op de praktische gevolgen ervan bij gewone, dagelijkse activiteiten. De ergotherapeut kan u bijvoorbeeld helpen door vaardigheden aan te leren en te adviseren over hulpmiddelen zoals rollators, rolstoelen, verbandschoenen, steunkousen en bemiddelen in de aanschaf hiervan.

## FYSIOTHERAPEUT

De fysiotherapeut houdt zich bezig met klachten op het gebied van houding en beweging. Naast onderzoek en behandeling krijgt u voorlichting, instructie en adviezen om bijvoorbeeld te herstellen of te kunnen blijven doen wat u op dit moment kunt.

## LOGOPEDIST

Heeft u een probleem met uw stem of spraak, een taal- of slikstoornis dan kunt u terecht bij een logopedist. Een behandeling kan bestaan uit stem-, spraak- of taal oefeningen. Aanpassingen van eten en drinken kunnen bij slikstoornissen ook onderdeel zijn van de behandeling. Bij spraakproblemen kan de logopedist adviezen geven of meedenken over een communicatiehulpmiddel.

## DIËTIST

Bij zowel ziekte als gezondheid zijn diëtisten de specialisten op het gebied van voeding. De diëtist is er voor persoonlijk en praktisch advies, bij vragen over gezond eten of andere aanleidingen waarbij voeding belangrijk is. Bijvoorbeeld wanneer u last heeft van overgewicht, ondergewicht, diabetes mellitus, hart- en vaatziekten, COPD of doorligwonden. De diëtist heeft specifieke kennis over de samenstelling van voedingsmiddelen, de spijsvertering en de functie van voedingsstoffen in het menselijk lichaam. Daarnaast geeft de diëtist voorlichting en advies over de invloed van voeding op uw gezondheid. Samen met u kijkt de diëtist naar mogelijke oplossingen, zodat u van eten kunt blijven genieten én de juiste voedingsstoffen binnenkrijgt.

## GEESTELIJK VERZORGER

Onze 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 levensthema'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 middels diverse gespreksgroepen.

# DEEL 2 SERVICES

## 2.1 ALARMERING

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

## 2.2 INTERNET

In alle woonzorgcentra van WZH wordt gratis wifi aangeboden. Het netwerk van WZH heet 'WZH-Gast'. Indien u internet in uw appartement wenst, dient u dit zelf te regelen met uw internetprovider. Voor meer informatie over de internetvoorziening in het woonzorgcentrum, kunt u terecht bij het Servicepunt.

## 2.3 INZET EXTRA HUISMEESTERS

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, bijvoorbeeld 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, deze is bijgevoegd als bijlage 1. U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH. Verder geldt uiteraard dat aan het onderhoud van de WZH inventaris geen kosten voor u verbonden zijn.

## 2.4 KAPPERSDIENSTEN

Bij alle woonzorgcentra van WZH is een kapsalon in de buurt. Bij de meeste woonzorgcentra vindt u de kapper op de begane grond. 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

Wilt u uw persoonlijke eigendommen zoals geld, sieraden of belangrijke formulieren opbergen op een veilige plek? Dan kunt u deze spullen plaatsen in een kluisje. Alle appartementen van WZH zijn standaard voorzien van een kluisje. Hier zijn geen kosten aan verbonden. 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 MANICUREBEHANDELING

De zorgmedewerkers van WZH knippen uw nagels en verzorgen uw handen. Soms is het knippen en verzorgen alleen niet genoeg en heeft u behoefte aan een meer uitgebreide behandeling. Dan kunt u kiezen voor een manicurebehandeling, uitgevoerd door een externe manicure.

### DE BEHANDELING

Een manicurebehandeling bestaat uit het volgende:

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

WZH werkt samen met erkende professionele manicuren, die voldoen aan alle wettelijk gestelde eisen. 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. De kosten van een manicurebehandeling zijn vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. Uiteraard bent u vrij om een eigen manicure te kiezen, maar de kosten en beschreven behandeling kunnen dan afwijken.

## 2.7 PEDICUREBEHANDELING

Uw voeten hebben veel te verduren, waardoor voetklachten kunnen ontstaan. Met een pedicurebehandeling kunnen klachten snel verholpen worden. WZH werkt samen met door WZH erkende en gediplomeerde pedicuren. Er zijn verschillende pedicurebehandelingen beschikbaar:



een basispakket, een uitgebreid pakket en een luxe pakket. Voor elk pakket worden kosten gerekend. 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.

### BASISPAKKET: NORMALE VOETVERZORGING

Bij een 'normale voetverzorging' worden uw voeten gedesinfecteerd en uw nagels geknipt.

Heeft u een indicatie voor persoonlijke verzorging? Dan zijn de kosten van de pedicurebehandeling voor WZH. Een uitzondering hierop is als een pedicure, die niet door WZH is erkend, de behandeling uitvoert. In dat geval dient u de kosten zelf te betalen.

### UITGEBREID PAKKET: SPECIALISTISCHE VOETVERZORGING

Specialistische voetverzorging bestaat uit:

- verwijderen van eelt;
- verwijderen van kloven;
- verwijderen van likdoorns;
- polijsten van de nagels;
- voeten insmeren met crème;
- behandelen van ingegroeide nagels.

Als u een medische verwijzing heeft, zijn de kosten voor rekening van WZH. De specialist ouderengeneeskunde bepaalt of u in aanmerking komt voor een medische verwijzing, dit wordt vastgelegd in uw zorgleefplan. Als u geen medische verwijzing heeft, dient u de kosten zelf te betalen.

Heeft u een indicatie voor verblijf zonder behandeling? Dan geldt dat uw huisarts bepaalt of u in aanmerking komt voor een medische verwijzing. Als u een medische verwijzing van uw huisarts heeft, kunt u de kosten, 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 masseert uw voeten. De kosten van dit pakket dient u altijd zelf te betalen.

### BEDRAGEN

Voor de pedicure zijn de prijzen in de prijslijst per behandeling vermeld, deze is bijgevoegd als bijlage 1. U kunt bijvoorbeeld kiezen voor een

'uitgebreid pakket' én een 'luxe pakket'. U dient dan twee bedragen bij elkaar op te tellen. Ook kunt u voor alleen een 'uitgebreid pakket' of een 'luxe pakket' kiezen. In dat geval rekent de pedicure alleen het bedrag dat bij het betreffende pakket vermeld staat. 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.

## 2.8

## SCHOONMAAK

WZH zorgt voor de schoonmaak van algemene ruimtes en gemeenschappelijke huiskamers. Uw appartement wordt drie keer per week schoongemaakt. In dit hoofdstuk leest u meer over de standaard schoonmaak en de mogelijkheden voor extra schoonmaak.

### STANDAARD SCHOONMAAK

Uw appartement wordt drie keer per week schoongemaakt. 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, bijvoorbeeld een bijzettafel of dressoir die u heeft meegenomen, geldt dat WZH eerst kijkt naar wat u zelf kunt. Als u in staat bent om uw eigen inventaris af te stoffen, kunt u dit zelf doen. Indien het vanuit het ziektebeeld niet tot de mogelijkheden behoort, maakt WZH ook de inventaris die door u geplaatst is schoon.
- WZH zorgt voor de benodigde schoonmaakspullen.

### 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, die niet vallen onder de standaard schoonmaak, schoonmaken. Hierbij moet u denken aan het schoonmaken van uw lp-collectie of uw verzameling van beeldjes. Heeft u behoefte aan extra schoonmaak vanuit WZH? Dan kunt u dit doorgeven aan een zorgmedewerker. 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.

## 2.9 SLEUTEL/TAG

U ontvangt bij de aanvaarding van uw appartement, indien nodig, twee sleutels of tags (een elektronische sleutel). Eén sleutel/tag kunt u in eigen bezit houden en één sleutel/tag is desgewenst voor uw mantelzorger of familielid. Indien u of een familielid behoefte heeft aan een extra sleutel/tag, kunt u deze via een zorgmedewerker bestellen. In veel gevallen hebben het balkon en de brievenbus hetzelfde slot.

Het tarief voor de aanschaf van de extra sleutel/tag, staat vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. Daarnaast wordt er per sleutel/tag borg gerekend. U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH.

## 2.10 TELEFONIE

U kunt zelf contact opnemen met een provider voor telefonie. U betaalt zelf de gesprekskosten en de apparatuur voor het bellen. Hierbij raadt WZH mobiel bellen aan. Mocht dit geen optie voor u zijn, willen we u graag laten weten dat de mogelijkheid bestaat om met een regulier telefoontoestel te bellen waar de simkaart van een mobiele telefoon in geplaatst kan worden. Voor meer informatie over telefonie in het woonzorgcentrum, kunt u terecht bij het Servicepunt.

## 2.11 TELEVISIE

Voor informatie over de televisievoorziening in uw woonzorgcentrum, kunt u terecht bij het Servicepunt.

## 2.12 WASVERZORGING

Bij verblijf in één van onze woonzorgcentra, helpt WZH graag met het doen van de was. WZH besteedt de wasverzorging uit aan wasserij Synergy Health. Medewerkers halen uw vuile kleding bij uw appartement op en zorgen dat het ongeveer een week later weer schoon en fris bij u wordt afgeleverd.

### PERSOONSGEBONDEN GOED

Onder persoonsgebonden goed verstaat WZH 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

De waskosten zijn voor rekening van WZH als ze aan het ziektebeeld zijn gerelateerd. Wat wordt aangemerkt als reguliere waskosten en wat als ziektebeeld gerelateerde waskosten? Deze informatie kunt u vinden in de normlijst, zie hiervoor bijlage 3. In de normlijst vindt u hoeveel stuks kleding per kledingsoort maximaal als normaal gebruik per week gezien mag worden. Overschrijdt u de normlijst met de ingeleverde was? Dan ziet WZH de overschrijding als ziektebeeld gerelateerd en zijn die kosten voor WZH. Als u gebruik maakt 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 ervoor te zorgen dat uw kleding zo snel mogelijk bij u terug wordt bezorgd en om het zoekraken van kledingstukken te minimaliseren, laat WZH 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 gele waszak en een formulier wasregistratie afhalen. U kunt een week voor uw komst uw kleding al afgeven in de waszak, samen met het ingevulde formulier wasregistratie. 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 te voren 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.

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 graag 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, deze is bijgevoegd als bijlage 2. 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 wasregistratie in een gele 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

Het kan zijn dat uw kleding onverhoopt kwijtraakt. 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 wasregistratie. In het geval van een schade is het de bedoeling dat u het kledingstuk gelijktijdig met het formulier wasregistratie inlevert. Bij vermissingen is het heel moeilijk na te gaan wat de oorzaak van deze vermissing is. Wij kunnen u bij vermissingen helaas geen vergoeding geven.

Bij schadegevallen gaan we na waar en hoe de schade veroorzaakt is. Schades welke aantoonbaar veroorzaakt zijn in de wasserij worden vergoed volgens de, met WZH afgesproken, vergoedingsregeling. Als schades niet aantoonbaar in de wasserij zijn veroorzaakt, kunnen wij uw kleding helaas niet vergoeden.

## 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 cliënten. Regelmatig vinden leuke optredens of themadagen plaats. Aankondigingen vinden veelal plaats via de mededelingenborden in uw woonzorgcentrum. Voor meer informatie over het activiteitenprogramma kijkt u op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl). U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

Enkele woonzorgcentra van WZH hebben een ontmoetingscentrum of dagactiviteitencentrum. Hier kunnen ouderen met en zonder indicatie gebruikmaken van het FIT & FUN-dagbestedingsprogramma. Naast een flinke dosis plezier besteden we binnen het FIT & FUN programma veel aandacht aan een gezonde leefstijl, bijvoorbeeld door lekker te bewegen en met elkaar te koken. Een overzicht van woonzorgcentra met een dagactiviteiten- of ontmoetingscentrum vindt u op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## 3.2 MAALTIJDEN VOOR FAMILIELEDEN EN MANTELZORGERS

De dagelijkse maaltijden zijn onderdeel van de basiszorg die u ontvangt. Daarnaast worden er regelmatig themamaaltijden georganiseerd. Voor uw familieleden, mantelzorgers en bezoekers geldt dat zij tegen een vergoeding met u mee kunnen eten, tijdens de themamaaltijden (o.a. stampotavond of aspergeavond), als tijdens de exclusieve themamaaltijden (o.a. 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, deze is bijgevoegd als bijlage 1, en kunnen 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, alleen in overleg met de zorgmedewerkers, ook mee-eten tijdens de dagelijkse maaltijd. Hiervoor wordt een vergoeding gerekend.

## 3.3 GEBRUIK RUIMTE BIJ BIJZONDERE GELEGENHEDEN

U kunt kosteloos gebruik maken van een ruimte om bijvoorbeeld uw verjaardag te vieren. De ruimte kunt u 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 kan contactgegevens van externe partijen aandragen. De kosten van de cateraar zijn voor uw eigen rekening.

## 3.4 COLLECTIEVE BIJDRAGE

WZH vraagt u maandelijks een collectieve bijdrage te leveren. Deze bijdrage is vrijwillig en wordt onder andere gebruikt voor extraatjes. De collectieve bijdrage bestaat uit twee varianten: het collectief verzorgingspakket en het collectief feestpakket.

### COLLECTIEF VERZORGINGSPAKKET

In dit pakket zijn de volgende verzorgingsproducten opgenomen:

- deodorant;
- tandpasta/tandenborstel;
- shampoo;
- douchegeel/zeep;
- scheerschuim en scheermesjes.

Indien u dit pakket afneemt, wordt ervoor gezorgd dat bovengenoemde producten te allen tijde aanwezig zijn in uw appartement. WZH vult de producten aan waar nodig.

### COLLECTIEF FEESTPAKKET

Het collectief feestpakket bestaat uit twee onderdelen.

- Een bijdrage aan een attentie voor algemene feestdagen en verjaardagen, zoals taart en een cadeautje.
- Een bijdrage aan algemene diensten, producten en activiteiten die volgens de Wet langdurige zorg niet als verplicht aangeboden dienen te worden, zoals een feestavond met een gezellig optreden.

Indien u dit pakket afneemt, wordt ervoor gezorgd dat u bovengenoemde producten te allen tijde ontvangt. De kosten voor de collectieve verzorgings- en feestpakket staan vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. U vindt de kosten terug op uw maandfactuur van WZH.



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

DEEL 4

# ALGEMEEN

## UW FAMILIE EN MANTELZORGERS

### EERSTE CONTACTPERSOON

Als u in één van onze woonzorgcentra komt wonen, vragen wij u om een eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger aan te wijzen. Deze persoon handelt in uw belang en heeft recht op alle informatie die nodig is om een goede vertegenwoordiger te kunnen zijn. In de eerste plaats is dit de echtgeno(o)t(e), geregistreerde partner of andere levensgezel. Ook een ouder, kind, broer of zus kan eerste contactpersoon zijn.

Er wordt altijd één persoon aangewezen, meerdere personen is niet mogelijk. Het is van belang goed na te denken en te overleggen wie het beste de eerste contactpersoon kan zijn. Uw zorgteam overlegt namelijk alleen met uw eerste contactpersoon/wettelijk vertegenwoordiger over bijvoorbeeld uw gezondheidstoestand.

### WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGER

Naast een eerste contactpersoon, is er in sommige gevallen ook van andere vormen van belangenbehartiging sprake. Zo kan belangenbehartiging plaats vinden in onderstaande vormen.

#### CURATOR

Een curator is soms tijdelijk of blijvend nodig voor mensen die wilsonbekwaam zijn en niet (meer) in staat zijn om voor zichzelf allerlei zaken te regelen op verschillende levensdomeinen. De verantwoordelijkheid van u wordt (deels) door iemand anders overgenomen. De curator behartigt de belangen van de betrokkene op het gebied van financiën en bezittingen én op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een curator kan een familielid of naaste zijn of een professionele vertegenwoordiger. Curatoren worden in alle gevallen benoemd door de kantonrechter en 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.

#### 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 het vermogen van u beschermd. De bewindvoerder behartigt uw belangen op het gebied van 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.

#### MENTORSCHAP

Als u niet meer zelf kunt beslissen over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding kan een (familie)mentor benoemd worden die daarover (zoveel mogelijk samen met de betrokkene) beslist. Met een mentorschap wordt u op het persoonlijke vlak beschermd. Een mentor behartigt dus de belangen van u op het gebied van verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Een mentor kan een familielid of naaste zijn.

Mentoren worden in alle gevallen benoemd door een kantonrechter. Deze kan de mentor jaarlijks vragen een kort verslag te schrijven over de manier waarop hij het mentorschap heeft ingevuld.

Kijk voor meer informatie over bewindvoering, curatele en mentorschap op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) en [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

#### FAMILIE 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 aanwezigheid van uw familielid, vriend of vriendin zoveel mogelijk te continueren, 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 op het moment dat 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 er voor 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 ook erg wenselijk. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat u naar het ziekenhuis moet. Medewerkers van het woonzorgcentrum kunnen u niet begeleiden tijdens een ziekenhuisbezoek. Wij vragen uw mantelzorger/familielid om deze afspraak te maken en u bij deze afspraak te begeleiden. Ook bij het doen van boodschappen of het schoonmaken van uw appartement 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 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 hen, op basis

van vragen, informeren, adviseren en praktische oplossingen aanreiken. Verder wordt mantelzorgers vanuit onze woonzorgcentra en ontmoetingscentra praktische hulp en deskundig advies geboden tijdens contactgroepen, informatiebijeenkomsten en workshops.

#### VRIJWILLIGERS

WZH is er voor elkaar. Dagelijks maken meer dan 1.000 vrijwilligers met elkaar deze missie waar in de praktijk. De rol van vrijwilligers binnen onze organisatie 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](http://www.wzh.nl).

## 4.2 CLIËNTENRAAD

Uw welzijn en belangen staan bij WZH voorop. Er wordt daarom veel waarde gehecht aan de medezeggenschap van de cliënten. 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 voorzitters van de lokale Cliëntenraden vormen samen de Centrale Cliëntenraad die wordt voorgezeten door een 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](http://www.wzh.nl) of opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Wilt u in contact komen met de Cliëntenraad van uw woonzorgcentrum? Dan kunt u terecht bij het Servicepunt of kijk op de mededelingenborden.

## 4.3 KWALITEIT EN CLIËNTTEVREDENHEID

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

#### CONTACTMOMENTEN

Minimaal een keer per kwartaal maakt uw vaste contactpersoon van WZH een afspraak met u voor een evaluatiemoment. Zo kunnen wij uw wensen en adviezen sneller op individueel niveau oppakken. Daarnaast geeft uw feedback ons handvatten in verbetertrajecten die voor de hele organisatie betekenis hebben.

#### ONDERZOEK EN INFORMATIE

Minimaal één keer per twee jaar wordt een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek gehouden in onze woonzorgcentra. Hiermee meten we hoe onze cliënten de zorg ervaren. Ook worden één keer per jaar diverse risico-indicatoren opgevraagd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Op basis van de resultaten van beide metingen, worden verbeterplannen in alle woonzorgcentra en organisatiebreed gestart. Meer informatie over de cliënttevredenheid leest u op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

#### PREZO KWALITEITSSYSTEEM

WZH maakt gebruik van het kwaliteitssysteem PREZO gebaseerd op Normen Goede Zorg. Net als bij WZH staat de cliënt hierbij centraal. Jaarlijks laat WZH alle woonzorgcentra door Perspekt, een onafhankelijk bureau, toetsen om te weten of deze voldoen aan alle PREZO-normen. Dit kan resulteren in een zilveren of gouden PREZO-keurmerk per woonzorgcentrum. Meer informatie over het kwaliteitssysteem en keurmerken vindt u op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## 4.4 VEILIGHEID EN PREVENTIE

WZH beschikt over een bedrijfshulpverleningsplan. Het voorkomen van brand maakt hier een onderdeel van uit. Een groot aantal van onze medewerkers is 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.

Wij kunnen niet alleen voor de brandveiligheid zorgen en hebben daar uw hulp bij 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. Meer informatie kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

#### VERVOERHULPMIDDELEN

Binnen het woonzorgcentrum zijn vervoerhulpmiddelen aanwezig zoals tilliften. Het werken met vervoerhulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens de ARBO richtlijnen. Medewerkers krijgen regelmatig instructies over het juiste gebruik van de hulpmiddelen. In uw zorgleefplan wordt door de

ergotherapeut in overleg met de arts, verpleegkundige en de senior woonzorgbegeleider opgenomen op welke wijze u vervoerd wordt.

## WA-VERZEKERING

Komt u of uw naaste in een WZH woonzorgcentrum wonen, dan heeft u een WA-verzekering nodig, een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering. Deze regelt dat verzekerden grote financiële risico's niet zelf hoeven te dragen, wanneer zij per ongeluk schade aan derden hebben veroorzaakt. Uw eigendommen vallen niet onder de inboedelverzekering van WZH.

## INBOEDELVERZEKERING WZH

WZH is in bepaalde gevallen verantwoordelijk voor beschadigingen aan of diefstal van eigendommen van cliënten. Als u zorg nodig heeft voor een chronische, lichamelijke aandoening, vallen deze beschadigingen aan of diefstal van eigendommen niet onder de inboedelverzekering van WZH. Bij cliënten met dementie of cliënten die comazorg ontvangen, heeft WZH een zogenaamd verzwaarde zorgplicht. WZH is verantwoordelijk bij vermissing van goederen met een waarde tot € 350,00 (\*). Deze eigendommen vergoedt WZH, nadat u uw eigen verzekering heeft aangesproken. De vergoedingsregeling is niet van toepassing op cliënten waarvoor WZH geen verzwaarde zorgplicht heeft waaronder: somatische cliënten, familie en bezoekers.

(\*) Goederen (zoals horloges, sieraden en schilderijen) met een waarde boven de € 350,00 vallen buiten deze verzwaarde zorgplicht. WZH heeft een inspanningsverplichting om u en uw eerste contactpersoon goed te informeren over het meenemen van deze goederen naar het woonzorgcentrum. Bij diefstal van cliënten onderling kan de verzekering van WZH niet aansprakelijk gesteld worden en zal dus ook geen schadevergoeding uitgekeerd worden. Wel kan de benadeelde of diens familie aangifte doen tegen de stelende cliënt.

## 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. Indien u vermoedt dat er iets in uw bezittingen is weggenomen, dan kunt u dit melden bij uw vaste contactpersoon. In geval van diefstal raden wij u aan aangifte te doen.

## MELDING VAN (BIJNA) ONGEVAL/MELDING VAN INCIDENTEN

Helaas kan het voorkomen dat er fouten worden gemaakt of dat er een gevaarlijke situatie ontstaat. Deze incidenten of gevaarlijke situaties worden op een speciaal formulier gemeld. Van gemaakte fouten kunnen we leren.

Een speciale commissie, de zogenaamde MIC (Melding Incidenten Cliënten), onderzoekt de meldingen en doet aanbevelingen aan het managementteam van uw woonzorgcentrum om incidenten of gevaarlijke situaties in de toekomst te kunnen voorkomen.

## 4.5

# ZIEKTEKOSTENVERZEKERING

Het is belangrijk dat u, ook tijdens uw verblijf in een WZH 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 ziektekostenverzekering worden vergoed door de Wlz. Overleg met uw zorgverzekeraar welke (aanvullende) verzekering voor u van toepassing is.*

## 4.6

# FINANCIËN

## FINANCIËEL BEHEER

Kunt u door uw ziekte of chronische aandoening niet meer uw eigen financiën 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 website: [www.stichting-cav.nl](http://www.stichting-cav.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 laat doorsturen. U dient zich daadwerkelijk in te schrijven in de gemeente waar uw woonzorgcentrum gevestigd is. Onze klantbemiddelaar kan u eventueel ondersteunen bij vragen. 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.

## 4.7 BORG SOMMEN

WZH hanteert twee soorten borg: voor de hals-/polszender en voor de sleutel/tag.

### BORG HALS-/POLSZENDER

WZH brengt een borgsom in rekening voor gebruik van de hals-/polszender. WZH reserveert deze borg voor situaties waarbij u de hals-/polszender kwijtraakt of beschadigt. De kosten betreffende de borg zijn vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. U dient de borgsom zelf te betalen en ontvangt hiervoor een factuur van WZH. Wordt de hals-/polszender ingeleverd in de staat van ingebruikname? Dan stort WZH de borgsom terug.

### BORG SLEUTEL/TAG

WZH brengt een borgsom in rekening voor de sleutel/tag van uw appartement. WZH reserveert deze borg voor situaties waarbij u de sleutel/tag kwijtraakt of beschadigt. De kosten betreffende de borg zijn vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. U dient de borgsom zelf te betalen en ontvangt hiervoor een factuur van WZH. Wordt de sleutel/tag ingeleverd in de staat van ingebruikname? Dan stort WZH de borgsom terug.

## 4.8 HUISDIEREN

Kleine huisdieren van bezoekers zijn van harte welkom. Ook huisdieren in uw appartement zijn toegestaan, mits u of uw familie hiervoor zorgt en er geen overlast voor andere bewoners en medewerkers ontstaat.

## 4.9 GIFTEN

WZH hanteert het beleid dat giften en schenkingen ten goede komen aan alle cliënten of medewerkers. Als u een gift wenst te schenken ten behoeve van de cliënten, dan komt deze gift ten goede aan iets waarvan zoveel mogelijk cliënten kunnen genieten. 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 mantelzorgers 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 op uw leven meer 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](http://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 ten aanzien van afleggen en opbaren. Er bestaan twee verschillende 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 cliënt voor bezoek van nabestaanden en de begrafenisondernemer. De persoonlijke bezittingen van de cliënt draagt WZH over aan nabestaanden. Vervolgens wordt de cliënt

overgedragen aan de begrafenisondernemer. Deze handelingen vallen onder de basiszorg die de cliënt ontvangt. Hiervoor brengt WZH geen kosten in rekening.

### WENSELIJKE LAATSTE VERZORGING

Naast de noodzakelijke laatste verzorging, spreekt WZH ook over wenselijke laatste verzorging. Hierbij moet u denken aan het wassen en aankleden van de cliënt. Meestal draagt het uitvaartcentrum zorg voor de laatste verzorging, maar WZH kan deze mogelijkheid ook bieden. Het tarief van de wenselijke laatste verzorging is vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. Ook is het, afhankelijk van het woonzorgcentrum, mogelijk om de cliënt op te baren in het appartement.

### HERDENKINGSDIENSTEN

Eén of meerdere keren per jaar, afhankelijk van het woonzorgcentrum, vinden herdenkingsdiensten plaats. Tijdens deze diensten herdenken WZH-woonzorgcentra alle cliënten die ons de afgelopen periode zijn ontvallen. Samen met bewoners, familie, vrienden, medewerkers en vrijwilligers wordt een ieder herdacht en is er een mogelijkheid om iets persoonlijks te zeggen. Nabestaanden ontvangen hiervoor een uitnodiging.

### HET ACHTERLATEN VAN UW WONING

U of uw nabestaanden zijn zelf verantwoordelijk voor het binnen 7 werkdagen ontruimen van het appartement na overlijden of verlaten van uw appartement. Indien de familie de verantwoordelijkheid tot het ontruimen van het appartement niet neemt, laat WZH het appartement ontruimen en worden de persoonlijke eigendommen gedurende één maand opgeslagen. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht, zie hiervoor de prijslijst in de bijlage, worden aan de cliënt 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](http://www.zorgkaartnederland.nl). Geef uw cijfer en deel zo uw mening over het woonzorgcentrum.

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg van WZH. Als dit het geval is, maak uw klacht 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 dat namens u gedaan worden door uw eerste contactpersoon.

### SAMEN DE KWALITEIT VERBETEREN

Als u niet tevreden bent, kunt u uw onvrede bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat of met zijn/haar 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. Deze 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 via onze klachtenregeling. 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 ingesteld en een Klachtencommissie aangesteld. De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om met uw klacht om te gaan. Meer informatie over onze klachtenregeling en onze klachtenbemiddelaars vindt u in de brochure Klachtenregeling WZH. Deze is te downloaden op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

## 4.13 NIEUWSBRIEVEN

Elk WZH woonzorgcentrum 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/evenementen.

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

## 4.14 OVER WOONZORGCENTRA HAAGLANDEN

Voor meer informatie over WZH kunt u terecht op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of bellen met de WZH Klantenservice via 070 - 756 1600. Volg WZH ook op Twitter @WZHonline en Facebook WoonZorgcentra Haaglanden.

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 die te garanderen hebben we, in overleg met de Centrale Cliëntenraad, een aantal huisregels opgesteld.

### 1. UW EIGEN DAGRITME

Indien u dat wenst kunnen we gezamenlijk afspraken maken over uw slaap- en rusttijden. Deze afspraken worden opgenomen in uw zorgleefplan. WZH houdt de periode tussen 23.00 uur en 6.00 uur aan als slaap- en rusttijd, omdat de meeste cliënten in die periode slapen. Indien u een appartement deelt met een andere cliënt, maakt u gezamenlijk afspraken over licht, TV etc..

### 2. MAALTIJDEN

In de meeste woonzorgcentra van WZH vormt u samen met andere cliënten een woongroep en maakt u gebruik van een gezamenlijke huiskamer, waar gegeten wordt en activiteiten plaatsvinden. Medewerkers en cliënten maken afspraken over de gang van zaken rond eten en etenstijden. Ook worden afspraken gemaakt over ieders bijdrage met het eten klaarmaken, afwas, beslissen wat er wordt gegeten, etc. 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 eigen rekening.

### 4. BEZOEK EN BEZOEKTIJDEN

Uw bezoek is dagelijks van harte welkom tussen 6:00 en 23:00 uur. Voor bezoek aan cliënten in de stervensfase zijn er beperkte overnachtingsmogelijkheden (te regelen). WZH kan vragen dat men onderling afspraken maakt hoeveel bezoekers er tegelijk komen. WZH houdt een maximum van vijf bezoekers per cliënt aan. WZH kan gebruik maken van haar recht bepaald bezoek te weigeren. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf.

### 5. VERLOF

Onder verlof wordt verstaan dat een cliënt zich buiten de afdeling waar hij/zij woont of verblijft, wenst te bevinden (al of niet met familie, naasten, bezoekers). Uitgangspunt dat WZH hierin hanteert is dat wij u geen beperkingen opleggen. Voor langdurig verlof is toestemming nodig van de zorgverzekeraar.

Cliënten die bij WZH verblijven met een Voorlopig Machtiging (VM), een Rechterlijke Machtiging (RM), een InBewaringStelling (IBS) of een Bijzondere Opnames Psychiatrische ziekenhuizen (BOPz) hebben voor zover het verantwoord is toestemming tot verlof nodig. De behandelend arts of de BOPz-arts maakt met de cliëntvertegenwoordiger altijd een afweging of het verlof verantwoord is. In bepaalde gevallen wordt verlof geweigerd, bijvoorbeeld wanneer zich onbekenden bij de cliënt melden.

### 6. TELEFONEREN

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

### 7. PRIVÉBEZITTINGEN

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 onderhoudt, ook om beschadiging te voorkomen, geen privébezittingen van cliënten. WZH is in bepaalde gevallen verantwoordelijk voor beschadigingen aan of diefstal van eigendommen van cliënten. Bij cliënten met dementie of cliënten die comazorg ontvangen, heeft WZH een zogenaamd verzwaarde zorgplicht. WZH is verantwoordelijk bij vermissing van goederen met een waarde tot € 350,00 (\*). Deze eigendommen vergoedt WZH, nadat u uw eigen verzekering heeft aangesproken. De vergoedingsregeling is niet van toepassing op cliënten waarvoor WZH geen verzwaarde zorgplicht heeft waaronder: somatische cliënten, familie en bezoekers.

(\*) Goederen (zoals horloges, sieraden en schilderijen) met een waarde boven de € 350,00 vallen buiten deze verzwaarde zorgplicht. WZH heeft een inspanningsverplichting om u en uw eerste contactpersoon goed te informeren over het meenemen van deze goederen naar het woonzorgcentrum. Bij diefstal van cliënten onderling kan de verzekering van WZH niet aansprakelijk gesteld worden en zal dus ook geen schadevergoeding uitgekeerd worden. Wel kan de benadeelde of diens familie aangifte doen tegen de stelende cliënt.

Indien uw privébezittingen zoek raken, helpt WZH met zoeken. Indien het vermoeden bestaat dat bezittingen zijn ontvreemd, adviseert WZH u (of uw vertegenwoordiger) altijd aangifte te doen. Indien vast komt te staan dat een medewerker of vrijwilliger van WZH zich goederen van cliënten wederrechtelijk toe-eigent, grijpt WZH proportioneel in.

## 8. ROKEN

WZH heeft een rookbeleid dat overeenkomt met de geldende wetgeving (Tabakswet). Woonzorgcentra van WZH kunnen rookruimtes aanwijzen. In uw woonzorgcentrum gelden regels voor roken in uw eigen appartement. Voor meer informatie kunt u terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

Medewerkers hebben, volgens de Tabakswet en het Arbobeleid, recht op een rookvrije werkomgeving.

## 9. ALCOHOLGEBRUIK EN ANDERE VERSLAVENDE MIDDELEN

Overlast door dronkenschap of door het onder invloed zijn van andere drogerende middelen is niet toegestaan. Handelen in en gebruik maken van harddrugs is niet toegestaan. Handelen in andere verdovende middelen, zoals softdrugs, alcohol en rookwaren, is niet toegestaan. Het in het bezit hebben van softdrugs is ongewenst. WZH houdt zich hierin aan de wettelijke grenzen. WZH kan gebruik maken van haar recht bepaald bezoek te weigeren op basis van gedrag welke overlast veroorzaakt. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf.

## 10. FOTOGRAFEREN, VIDEO, FILMEN, YOUTUBE, FACEBOOK

Het fotograferen, filmen en video-opnames maken van cliënten is zonder hun uitdrukkelijke toestemming niet toegestaan. Het plaatsen, delen en/of verspreiden van geluids- en/of beeldopnames van cliënten op (sociale) media als Youtube en Facebook is niet toegestaan. WZH gaat er van uit dat als u niet in staat bent toestemming te geven, u geen toestemming geeft.

Als cliënten elkaar fotograferen, van elkaar een video-opname maken of elkaar filmen, gaat WZH er van uit dat beide partijen dit akkoord vinden. Indien een cliënt deze opname(s) openbaart (op een internetkanaal of anderszins) gaat WZH er van uit dat de partijen hiermee akkoord zijn.

Indien bezoek en/of familie hun, bij WZH verblijvende, relatie filmen of fotograferen gaat WZH er van uit dat dat op vrijwillige basis is. Indien cliënten, medewerkers en/of vrijwilligers in beeld komen, gaat WZH er van uit dat de maker voor toestemming zorgt.

WZH vindt het ongewenst dat professionele handelingen van medewerkers op enige wijze openbaar worden gemaakt.

## 11. HANDELEN, RUILEN EN GELD LENEN

Onderling ruilen van goederen en/of geld lenen leidt tot problemen. WZH raadt u ten sterkste af dit onderling te doen. WZH draagt geen

enkele verantwoording indien cliënten en/of bezoekers materialen of geld (aan elkaar) uitlenen.

## 12. SANCTIES

Indien de huisregels worden overtreden zal WZH altijd en alleen op individuele basis en met de grootste terughoudendheid sancties naar cliënten, de cliëntvertegenwoordigers, familie of bezoek uitvoeren. In het uiterste geval kan WZH besluiten de Zorgverleningsovereenkomst op te zeggen.

## 13. ALGEMENE VEILIGHEID

Indien er een brandalarm is, 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. In het kader van brandpreventie mag u geen kaarsen of waxinelichtjes in uw appartement of op de afdelingen branden.

WZH heeft een legionellapreventiebeleid. Dit beleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

## 14. EINDVERANTWOORDELIJK

Wanneer u in een woonzorgcentrum woont en een indicatie heeft met verblijf en behandeling is de Specialist ouderengeneeskunde eindverantwoordelijk voor uw behandeling.

## 15. ZORGHANDELINGEN DOOR BEZOEK, DERDEN

Zorghandelingen vinden in overleg met u plaats. In principe worden zorghandelingen door zorgmedewerkers uitgevoerd. Hiervan kan worden afgeweken wanneer de uitvoerende persoon bekwaam is en toestemming van de behandelend arts heeft. Alleen zorgmedewerkers mogen Middelen en Maatregelen in het kader van de Wet BOPz uitvoeren.

## 16. WIJ HOUDEN REKENING MET ELKAAR

Wij vragen u rekening te houden met andere cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers en respect voor elkaar te hebben.

Geef elkaar de ruimte in de ontmoetings- en verblijfsruimten en bij de liften. Maakt u gebruik van een scootmobiel of elektrische rolstoel, matig dan uw snelheid (stand 1). Honden zijn welkom wanneer ze kort aangelijnd en schoon zijn en geen overlast veroorzaken. Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat!



*"Ik kan blijven  
doen wat ik  
leuk vind."*

# BIJLAGEN

### 3 NORM KLEDINGLIJST

Normkledinglijst heren, verbruik per week		
Omschrijving	Uitleg	Aantal
<b>Ondergoed/lijfgoed</b>		
Onderbroek	Slip, short	7
Hemd	Hemd	4
Voeten	Sokken (per stuk)	14
<b>Nachtkleding</b>		
Pyjama	Broek	1
Pyjama	Jasje	1
<b>Bovenkleding</b>		
Onderlijf	Pantalon, trainingsbroek, spijkerbroek	4
Bovenlijf	Trui, overhemd, T-shirt, vest, polo	8*
<b>Overig</b>		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjas, duster	0,25

Normkledinglijst dames, verbruik per week		
Omschrijving	Uitleg	Aantal
<b>Ondergoed/lijfgoed</b>		
Onderbroek	Slip, string	7
Hemd	Hemd	4
Voeten	Sokken, kousen, voetjes (per stuk)	14
<b>Nachtkleding</b>		
Pyjama	Nachthemd, big shirt, pyjama	1
Pyjama	Shortama**	1
<b>Bovenkleding</b>		
Onderlijf	Pantalon, spijkerbroek, trainingsbroek, rok, jurk, japon	4
Bovenlijf	Trui, blouse, T-shirt, vest, polo	8*
<b>Overig</b>		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjas, duster	0,25

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

\*\* Dit betreft in veel gevallen twee delen.

### 4 HOEVEELHEID KLEDING

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

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

\* Dit aantal zal over het algemeen jaarlijks vernieuwd moeten worden. Tussen ( ) staan de aanbevolen hoeveelheden voor mensen die incontinent zijn.

## 5 TREFWOORDENREGISTER

<b>A</b>	Paginanummer	<b>G</b>	Paginanummer	<b>P</b>	Paginanummer	<b>Z</b>	Paginanummer
Activiteiten	10, 22, 23	Geestelijk verzorger	12	Pedicure	15	Ziekenhuis	27, 31
Alarmering	14, 32	Giften	33	Polszender	14, 32	Ziektekostenverzekering	7, 31
Alcoholgebruik	40			Post	32, 38	Zorgleefplan	7
<b>B</b>		<b>H</b>		PREZO kwaliteitssysteem	29	Zorgleveringsovereenkomst	7
Bedrijfshulpverlening	29	Halszender	14, 32	Prijslijst	Bijlage 1	Zorgmedewerkers	9
Behandelaren	10	Herdenkingsdiensten	34	Privébezittingen	39		
Bewindvoering	26	Huisdieren	32	Producten- en dienstenformulier	1		
Bezoek	38	Huismeester	14	Psycholoog	11		
Borgsommen	32	Huisregels	37				
		Huur ruimte	23	<b>R</b>			
<b>C</b>				Roken	40		
Cliëntdossier	8	<b>I</b>		<b>S</b>			
Cliëntenraad	28	Identiteitsbewijs	7	Schenken	33		
Cliëntportaal	7	Inboedelverzekering	30	Schoonmaak	17		
Cliënttevredenheidsonderzoek	28, 29	Internet	14	Slaap- en rusttijden	38		
Collectieve bijdrage	23	<b>K</b>		Sleutel	18, 32		
Collectief feestpakket	23	Kapper	14	Social media	40		
Collectief verzorgingspakket	23	Kluis	15	Specialist Ouderengeneeskunde	10, 41		
Contactmomenten	29	Klachten	35				
Curator	26	Klachtenbemiddelaar	35	<b>T</b>			
<b>D</b>				Telefonie	18, 39		
Diefstal	31, 39	<b>L</b>		Televisie	18		
Diëtist	11	Laatste verzorging	33	<b>V</b>			
		Logopedist	11	Veiligheid	29, 41		
<b>E</b>		<b>M</b>		Vergoeding voor zorg	1, 6		
Eerste contactpersoon	26	Maaltijden	22, 38	Verhuizen	7		
Eigen bijdrage	6	Maandfactuur	1	Verlof	38		
Ergotherapeut	11	Manicure	15	Verpleegkundig specialist	10		
Ethische vraagstukken	33	Mantelzorgers	27	Vervoerhulpmiddelen	29		
		Mantelzorgondersteuning	27	Vrijheidsbeperkende maatregelen	8		
<b>F</b>		Melding Incidenten Cliënten (MIC)	30	Vrijwilligers	28		
Familie	27	Mentorschap	27				
Filmen	40	<b>N</b>		<b>W</b>			
Financiën	31	Nieuwsbrieven	36	Waarderingen	34		
Financieel beheer	31	Norm kledinglijst	44	Wasverzorging	18		
Fotografie	40	<b>O</b>		Wet Bescherming Persoonsgegevens	7		
Fysiotherapeut	11	Ontruimen appartement	34	Wet Bijzondere Opnames Psychiatrische ziekenhuizen	8		
		Overlijden	33	Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering	30		
				Wettelijk vertegenwoordiger	26		
				WoonZorgcentra Haaglanden	36		



