



Nieuw Berkendael

CLIËNT- INFORMATIEGIDS

VOORWOORD

Welkom in WZH Nieuw Berkendael. Bij ons vindt u een plek waar u zichzelf kunt zijn. WZH Nieuw Berkendael is gespecialiseerd in de zorg en begeleiding van mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH), neurologische aandoeningen en bewustzijnsstoornissen na coma.

UZELF BLIJVEN

Voor ons is het belangrijk te weten wie u bent, zodat u met onze zorg en in ons woonzorgcentrum kunt leven op een manier die bij u past. Om u te leren kennen, gaan we met u en uw mantelzorgers in gesprek over uw persoonlijke wensen, uw hobby's en uw leefritme. We gaan in op uw 'oude leven' voor het hersenletsel en het leven na het hersenletsel, waarin veel niet meer vanzelfsprekend is. Samen zoeken we naar de mogelijkheden om een zinvol bestaan op te bouwen. Daarbij kijken we naar wat nog wel kan.

INFORMATIEGIDS

In deze gids leest u alles wat u wilt weten over wonen en revalideren in WZH Nieuw Berkendael. 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.

PRODUCTEN EN DIENSTEN

Nu u in WZH Nieuw Berkendael verblijft, 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. Indien u in WZH Nieuw Berkendael verblijft met een indicatie voor revalidatie, zijn de kosten in veel gevallen voor uw eigen rekening. 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 dit 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 het Servicepunt.

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 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.

MEER INFORMATIE

Meer informatie vindt u op onze website: www.wzh.nl, onder het kopje 'Cliëntinformatie'. U kunt ook terecht bij het Servicepunt van WZH Nieuw Berkendael, dagelijks van 8.00 tot 21.45 uur. U kunt het Servicepunt bereiken via telefoonnummer 070 756 18 00 of via servicepuntnb@wzh.nl. Wij wensen u een prettig verblijf in WZH Nieuw Berkendael toe.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
DEEL 1 ZORG	9
1.1 Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	10
1.2 Opname/ verhuizen naar een woonzorgcentrum	11
1.3 Wet geneeskundige behandelovereenkomst (wgbo)	13
1.4 Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren	14
DEEL 2 SERVICES	19
2.1 Afval	20
2.2 Alarmering	20
2.3 Internet	20
2.4 Inzet extra huismeester	20
2.5 Kappersdiensten	21
2.6 Kluis	21
2.7 Manicurebehandeling	21
2.8 Pedicurebehandeling	21
2.9 Verzorgingspakket	22
2.10 Schoonmaak	23
2.11 Tag van uw appartement	24
2.12 Tandarts	24
2.13 Telefonie	25
2.14 Televisie	26
2.15 Pinnen	26
2.16 Wasverzorging	26
DEEL 3 WELZIJN	29
3.1 Dagactiviteitencentrum (DAC)	30
3.2 Nah-Poli	30
3.3 Maaltijden	30
3.4 Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden	30
3.5 Aanvullende bijdrage	31

DEEL 4 ALGEMEEN 33

4.1	Uw familie en mantelzorgers	34
4.2	Afspraak in ziekenhuis	36
4.3	Ziekenhuisopname	37
4.4	Veiligheid en preventie	38
4.5	Ziektekostenverzekering	40
4.6	Financiën	40
4.7	Huisdieren	41
4.8	Giften	41
4.9	Samen in gesprek over ethische vraagstukken	41
4.10	Stiltecentrum	42
4.11	Laatste verzorging na overlijden	42
4.12	Cliëntenraad	43
4.13	Kwaliteit en cliënttevredenheid	43
4.14	Uw mening is belangrijk	44
4.15	Nieuwsbrieven	45
4.16	Over Woonzorgcentra Haaglanden	45

DEEL 5 HUISREGELS 47

5.1	Huisregels	49
-----	------------	----

Bijlagen 52

Bijlage 1	Prijslijst producten en diensten	Bijgevoegd
Bijlage 2	Prijslijst waskosten	Bijgevoegd
Bijlage 3	Norm kledinglijst	53
	Ruimte voor notities	55



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 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. 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.

REVALIDEREN

Revalideert u in WZH Nieuw Berkendael op basis van een WLZ indicatie? Dan verwijzen we u naar bovenstaande informatie over vergoeding voor zorg en eigen bijdrage. Revalideert u op basis van de zorgverkeringswet? Dan betaalt u in de meeste gevallen geen eigen bijdrage. De zorg en behandeling die u ontvangt, worden vergoed door uw ziektekostenverzekering.

ZORGLEEFPLAN

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 of tijdens uw revalidatie 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 het Wlz-kompas via de website van Zorginstituut Nederland: zorginstituutnederland.nl. Op onze website wzh.nl, onder de button 'Cliëntinformatie' verwijzen wij ook naar het Wlz-kompas.

Aanvullende informatie kunt u ook vinden op de websites:

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

1.2 OPNAME/VERHUIZEN NAAR EEN WOONZORGCENTRUM

Revalideren of komen wonen in WZH Nieuw Berkendael brengt voor veel mensen in korte tijd veranderingen met zich mee. Wij laten u tijdens een oriëntatie-gesprek graag zien wat wij voor u kunnen betekenen op het gebied van revalidatie, zorg en behandeling, dagbesteding, wonen en overige faciliteiten. Tijdens dit gesprek kunt u aangeven wat uw persoonlijke wensen zijn en vertelt onze klantbemiddelaar over de mogelijkheden binnen WZH Nieuw Berkendael. Onze klantbemiddelaar kan ook helpen bij het aanvragen van een indicatie, wanneer u deze nog niet heeft. Om een beter beeld te krijgen van WZH Nieuw Berkendael, is het altijd mogelijk een rondleiding te krijgen.

Het kan zijn dat er niet direct een appartement beschikbaar is, omdat er bijvoorbeeld een wachtlijst is. Zodra er een plek vrij is, nemen wij contact op om u uit te nodigen het appartement te bezichtigen. Besluit u in WZH Nieuw Berkendael te komen wonen of te revalideren, dan bespreken wij samen met u en uw naasten uw leefgewoonten en zorgwensen en maken we zakelijke en praktische afspraken over bijvoorbeeld de dagelijkse gang van zaken, financiën en de wasverzorging.

Twee weken nadat u in WZH Nieuw Berkendael bent komen wonen en we elkaar wat beter hebben leren kennen, leggen wij deze afspraken gezamenlijk vast in het zorgleefplan tijdens het zorgleefplanoverleg. U kunt voor dit overleg uw contactpersoon of wettelijk vertegenwoordiger uitnodigen.

ZORGLEVERINGSOVEREENKOMST

De zorgleveringsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst waarin WZH zich verplicht tot het leveren van zorg, welzijn en diensten aan u. 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 wettelijk vertegenwoordiger.

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 PERSOONS-GEGEVENS 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 zorgleefplan met alle zorgvragen, wensen en gewoonten erin vermeld. Het plan wordt samen met u en de eventueel betrokken medewerkers opgesteld.

Ook afspraken die u heeft gemaakt met uw naasten 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 zorgdossier. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal zorgdossier inzien. Via het beschikbare formulier kunt u een afschrift van het dossier aanvragen. Dit formulier is verkrijgbaar via de teamleider of uw persoonlijk begeleider.

U heeft ook de mogelijkheid om uw eigen digitale cliëntdossier 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 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 wzhclientportaal@wzh.nl. U kunt zich ook aanmelden via de website. Kijk op wzh.nl/clientportaal. 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 onder het kopje 'Cliëntinformatie'.

1.3 WET GENEESKUNDIGE BEHANDELOVEREENKOMST (WGBO)

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) beschrijft de rechten en plichten van cliënten in de zorg. De WGBO is van belang voor iedereen die met medische zorg te maken krijgt. Wanneer de arts een cliënt gaat onderzoeken of behandelen, is sprake van een geneeskundige behandelingsovereenkomst en de arts moet u daarvoor toestemming vragen, ná u te hebben ingelicht. Bijvoorbeeld wanneer hij u medicijnen of een bepaalde therapie voorschrijft. Behandelingen van een paramedicus, zoals een fysiotherapeut, vallen ook onder de WGBO. De wet is bedoeld om de positie te versterken van cliënten die medische zorg nodig hebben.

RECHTEN

De WGBO regelt:

- recht op informatie over de medische situatie;
- toestemming voor een medische behandeling;
- inzage in het zorgdossier;
- recht op privacy en geheimhouding van medische gegevens (beroepsgeheim);
- recht op vrije artskeuze;
- vertegenwoordiging van cliënten die niet zelf kunnen beslissen.

PLICHTEN

Naast rechten heeft u ook plichten: u moet de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van uw problematiek. Met de juiste informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en kan hij beter zorg verlenen. U dient zo veel mogelijk met de zorgverlener mee te werken en adviezen op te volgen.

INGRIJPEN ZONDER TOESTEMMING

De WGBO regelt ook dat een arts soms zonder toestemming een medische ingreep mag doen, bijvoorbeeld om iemands leven te redden of om een ernstige handicap te voorkomen. Soms gaat het dan om een behandeling onder dwang.

1.4 KENNISMAKEN MET ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAREN

Wanneer u in WZH Nieuw Berkendael revalideert of woont, staat 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;
- begeleiders Dagactiviteitencentrum;
- behandelteam;
- geestelijk verzorger.

ZORGMEDEWERKERS

U krijgt, als cliënt van WZH Nieuw Berkendael, een persoonlijk begeleider. Een persoonlijk begeleider is uw vaste aanspreekpunt bij wie u terecht kunt bij vragen. De functie van uw persoonlijk begeleider kan verpleegkundige of verzorgende zijn. Hij/zij maakt samen met u passende afspraken op het gebied van wonen, zorg en een zinvolle dagbesteding, zodat u zich geborgen en vertrouwd voelt. Daarnaast bespreekt uw persoonlijk begeleider regelmatig de afspraken die met u zijn gemaakt in het zorgleefplan. Mocht u ondersteund worden door een wettelijk vertegenwoordiger, dan heeft de persoonlijk begeleider ook met uw vertegenwoordiger regelmatig contact. In overleg met u onderhoudt en ondersteunt de persoonlijk begeleider u in het onderhouden van contact met uw familie, vrijwilliger of maatje. Ook voert hij/zij vaak verzorgende en verpleegkundige handelingen bij u uit. Bijvoorbeeld hulp bij uw persoonlijke verzorging of wondverzorging.

BEGELEIDER DAGACTIVITEITENCENTRUM (DAC)

De begeleider helpt u om uw dagbesteding op een zinvolle en plezierige manier in te vullen. Tijdens de activiteiten wordt uitgegaan van uw mogelijkheden. In het Dagactiviteitencentrum krijgt u de ruimte om zelf activiteiten en initiatieven op te pakken en te organiseren. Dagactiviteitencentrum WZH Nieuw Berkendael biedt een breed scala aan activiteiten voor (jong)volwassenen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en mensen met een lichamelijke beperking. We doen een beroep op u om hierbij uw levenservaring en kwaliteiten in te zetten, bijvoorbeeld bij het helpen vormgeven van een activiteit en het bepalen van het activiteiten-aanbod. Hierbij wordt rekening gehouden met uw levensloop, werkervaring, opleiding en culturele achtergronden.

Het programma helpt u om uzelf te ontplooiën en ontwikkelen. Er is veel aandacht voor communicatie en sociale ondersteuning. Wij bieden meer dan vijftig activiteiten per week, variërend van ochtend- en middagactiviteiten.

BEHANDELTEAM

SPECIALIST OUDERENGENEESKUNDE

Wanneer u in WZH Nieuw Berkendael komt revalideren of wonen, vervangt de specialist ouderengeneeskunde van WZH uw huisarts. De specialist ouderengeneeskunde is gespecialiseerd in zorg voor mensen met NAH, 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.

ERGOTHERAPEUT

Ergotherapie richt zich vooral op het dagelijks handelen en op betekenisvolle activiteiten. Wanneer dagelijkse activiteiten die eigenlijk automatisch behoren te gaan niet meer lukken door een plotselinge, langdurende of blijvende aandoening, behandelt en adviseert de ergotherapeut u in het omgaan met lichamelijke en/of cognitieve beperkingen. Daardoor leert u de dagelijkse handelingen die u moeite kosten weer zelfstandig uit te voeren, zodat u weer, of weer beter, kunt handelen en daarmee beter kunt meedoen in de samenleving. In het leren omgaan met cognitieve problemen leert de ergotherapeut u bijvoorbeeld coping- en compensatiestrategieën aan. Ergotherapeuten werken praktisch en leren u stap voor stap activiteiten weer zelf te doen. Het kan ook zijn dat zij u leren activiteiten anders uit te voeren dan u gewend was, bijvoorbeeld met een hulpmiddel of aan de hand van een stappenplan. Hierbij staat uw autonomie voorop. Ze kunnen u ook leren hoe u de verergering van uw beperkingen kunt voorkomen of vertragen.

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 is de diëtiste de specialist 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.

KUNSTZINNIG THERAPEUT

De kunstzinnig therapeut benadert uw begeleidingsvraag via een kunstzinnig medium. Met kunstzinnige oefeningen wordt gewerkt aan doelen als zingeving, verwerking, bewustwording, ontspanning, acceptatie, emotionele problematiek en ondersteuning bij het ziekte- en revalidatieproces. Er wordt samen met u gekeken hoe de kwaliteit van leven verhoogd kan worden.

PSYCHOLOOG

Wanneer u wordt getroffen door Niet Aangeboren Hersenletsel heeft u te maken met het 'oude leven' voor het hersenletsel en het leven na hersenletsel, waarin veel niet meer vanzelfsprekend is. Regelmatig is er sprake van cognitieve en/of gedragsproblemen. De psycholoog brengt daarbij in kaart wat uw cognitieve problemen zijn middels neuropsychologisch onderzoek, geeft u en uw familie en mantelzorgers hier uitleg over en heeft een rol in de cognitieve revalidatie. Wanneer er sprake is van gedragsproblemen, wordt samen met het team naar veroorzakende en in standhoudende factoren gekeken. Ook kijkt het team naar hoe ze dit kunnen beïnvloeden. Dit kan voor u en voor uw naasten ingrijpend zijn. U wordt hierin geadviseerd, begeleid en zo nodig doorverwezen. Daarnaast heeft de psycholoog een rol in het onderzoeken en behandelen van angst- en stemmingsproblemen. Deze problemen kunnen bijvoorbeeld voorkomen tijdens het verwerken van wat u is overkomen.

(GEDRAGS)NEUROLOOG (OP CONSULTBASIS)

Uw specialist ouderengeneeskunde kan u, op basis van uw zorg en behandelvraag, voor een consult verwijzen naar de gedragsneuroloog. De neuroloog houdt zich bezig met het onderzoek en de behandeling van de ziekten van de hersenen, het lagere zenuwstelsel en de spieren. De neuroloog is gespecialiseerd in mensen met NAH en richt zich bij onderzoek en behandeling op de behandelvragen op lichamelijk, cognitief en gedragsmatig gebied. Na het onderzoek wordt er een advies gegeven aan de specialist ouderengeneeskunde over de medicijnen, benadering en eventueel aanvullend onderzoek.

REVALIDATIEARTS (OP CONSULTBASIS)

Uw specialist ouderengeneeskunde kan u, op basis van uw zorg en behandelvraag, voor een consult verwijzen naar de revalidatie-arts. De revalidatiearts is de medisch specialist die mensen met beperkingen in het functioneren ten gevolge van een aandoening of ongeluk behandelt. Door deze beperkingen wordt het normale dagelijkse leven bemoeilijkt. Het doel van de revalidatie is om het zelfstandig functioneren van mensen te vergroten of te leren omgaan met de beperkingen.

Hierbij zijn de beperkingen het uitgangspunt en niet een specifieke aandoening. Met specialistische revalidatiekennis kan een revalidatiearts u helpen de impact van de aandoening op het leven te verkleinen of uw sociale omgeving met de restbeperkingen te leren omgaan. Om zo een betere kwaliteit van leven te bewerkstelligen. Na het onderzoek wordt er een advies gegeven aan de specialist ouderengeneeskunde in het kader van de revalidatie.

GEESTELIJK VERZORGER

Binnen WZH Nieuw Berkendael werkt een team van medewerkers voor en met u en uw naasten. Wij vinden het belangrijk dat wij met elkaar omgaan als gelijkwaardige mensen, betrokken, met respect voor ieders geloofs- en levensovertuiging. Bij ons heeft u de ruimte om uzelf te zijn. De geestelijk verzorger biedt ondersteuning bij levensvragen, zoals het zoeken naar zin- en betekenisgeving als het leven ingrijpend veranderd is. Zij biedt een luisterend oor bij verliesverwerking en helpt u bij het zoeken naar bronnen van kracht. Zij heeft kennis van diverse geloofs- en levensovertuigingen. Bij haar kunnen zowel u als uw naasten terecht voor een zorgzame begeleiding die aansluit bij uw persoonlijke behoefte.



"Ik help graag mee in de Plaza"

DEEL 2

SERVICES

2.1 AFVAL

In WZH Nieuw Berkendael wordt afval gescheiden opgehaald en op een milieuvriendelijke manier verwerkt. U wordt verzocht om geen glas of papier in uw afvalbak te doen. Grofvuil dient u zelf af te voeren. WZH Nieuw Berkendael neemt geen spullen over van cliënten.

2.2 ALARMERING

Elk appartement in WZH Berkendael is uitgerust met zorgalarmering. Deze zender maakt deel uit van het alarmeringssysteem (rode knop) in uw appartement. U kunt gebruik maken van een halszender of polszender. 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. Mocht u niet in staat zijn om middels een halszender of polszender te alarmeren, dan zal onze ergotherapeut met u/uw vertegenwoordiger kijken naar een eventuele aanpassing. WZH vraagt borg voor het geval 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.

2.3 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 een internetprovider. Voor meer informatie over de internetvoorziening in het woonzorgcentrum, kunt u terecht bij het Servicepunt.

2.4 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, bijvoorbeeld het ophangen van schilderijen en klokken. Als u extra hulp van de huismeester wenst, kunt u dit aangeven bij het Servicepunt. Wanneer u in WZH Nieuw Berkendael komt revalideren kunt u geen gebruikmaken van de gratis inzet van de huismeester. De kosten zijn in dit geval voor uw eigen rekening. 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.

2.5 KAPPERSDIENSTEN

Bij alle woonzorgcentra van WZH is een kapsalon in de buurt. U heeft ook de mogelijkheid om de kapper op uw appartement te laten komen. U kunt voor meer informatie terecht bij het Servicepunt. In verband met het coronavirus in Nederland kan er sprake zijn van aanvullende maatregelen, u wordt hierover geïnformeerd per brief of middels ons Servicepunt.

2.6 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 Nieuw Berkendael zijn standaard voorzien van een kluisje. Hier zijn geen kosten aan verbonden. U opent uw kluis met een sleutel. Voor meer informatie over een kluisje, kunt u terecht bij het Servicepunt.

2.7 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. 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 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 2 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 WZH woonzorgcentrum verblijft dan zijn de kosten van deze pedicurebehandeling voor WZH. Bij een ZVW- indicatie en als een pedicure die niet door WZH is erkend de behandeling uitvoert, dient u de kosten zelf te betalen.

Wanneer u in de instelling van verblijf behandeling niet van WZH maar van uw huisarts ontvangt en u heeft medische voetverzorging nodig (bij bv 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 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. 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.

2.9 VERZORGINGSPAKKET

WZH biedt u de mogelijkheid om een verzorgingspakket af te nemen. Indien u dit pakket afneemt, wordt er voor gezorgd dat verzorgingsproducten te allen tijde aanwezig zijn in uw appartement. WZH vult de producten aan waar nodig.

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, opgenomen als bijlage 1 van deze cliëntinformatiegids. U vindt de gemaakte kosten terug op uw maandfactuur van WZH.

2.10 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 en waarbij uw mantelzorgers kunnen ondersteunen. 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.
- Indien u zelf schoonmaakt, zorgt WZH 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.

2.11 TAG VAN UW APPARTEMENT

Wanneer u bij WZH Nieuw Berkendael verblijft, ontvangt u bij de aanvaarding van uw appartement een tag (een elektronische sleutel). Indien u of een familielid behoefte heeft aan een extra tag, kunt u deze via een zorgmedewerker bestellen. Het tarief voor de aanschaf van de extra tag van uw appartement, staat vermeld in de prijslijst in de eerste bijlage. Daarnaast wordt er per tag borg gerekend. U vindt de kosten terug op uw factuur van WZH.

2.12 TANDARTS

WZH heeft samenwerkingsovereenkomsten gesloten met een aantal tandartsen in de regio voor (preventieve) tandheelkundige zorg. WZH Nieuw Berkendael werkt samen met Tandartsenpraktijk Fresh Unieke Mondzorg.

OVERSTAPPEN IS EENVOUDIG

Wanneer u in een WZH woonzorgcentrum komt wonen, ontvangt u een antwoordformulier. Op dit antwoordformulier kunt u aangeven of u wilt overstappen naar de tandarts waarmee WZH een samenwerkingsovereenkomst heeft. Wilt u op een later moment overstappen, dan kunt u het formulier altijd opvragen bij het Servicepunt. Na het aanmelden wordt binnen 6 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, waardoor in veel gevallen de kosten vergoed worden vanuit de Wlz (Wet langdurige zorg).

PERIODIEKE CONTROLE

Periodieke controle vindt halfjaarlijks plaats bij cliënten die hun eigen gebit hebben en jaarlijks bij cliënten met een gebitsprothese. 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

Bij acute klachten wordt de tandarts op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde ingeschakeld. 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 zal zo veel mogelijk plaatsvinden in het woonzorgcentrum waar u verblijft. Indien het niet mogelijk is om de periodieke controle en/of behandeling in het woonzorgcentrum uit te voeren, is het uitgangspunt dat u zelfstandig of met begeleiding van een contactpersoon de praktijk bezoekt. Mocht dit niet mogelijk zijn dan kan WZH in vervoer voorzien.

VERGOEDING TANDHEELKUNDIGE ZORG

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH woont en u heeft een indicatie voor zorg met behandeling, dan worden de kosten voor tandheelkundige zorg in veel gevallen door de Wet langdurige zorg (Wlz) vergoed indien:

- u wordt behandeld bij de tandarts waarmee WZH een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten;
- uw eigen tandarts een overeenkomst heeft met het zorgkantoor voor het behandelen van Wlz cliënten;
- u behandeld wordt in een Centrum voor Bijzondere Tandheelkunde (CBT). Een uitzondering hierop is 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: 085-0434806

Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar

2.13 INTERNET, TV EN TELEFONIE VAN ZIGGO

In alle woonzorgcentra van WZH wordt gratis wifi aangeboden. Het netwerk van WZH heet 'WZH-Gast'. Indien u internet, tv en/of telefonie 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 waar directe technische- en administratieve ondersteuning wordt geboden. Elke appartement in 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. Meer informatie kunt u vinden op <https://www.ziggo.nl/zorg>.

Op revalidatieafdeling Zandduin is uw televisie abonnement kosteloos.

2.14 PINNEN

In het kader van de veiligheid kunt u alleen betalen middels pin of een consumptiekaart. Bij de Plaza en het Servicepunt bestaat de mogelijkheid om betalingen per pin te voldoen. Er kunnen geen contanten opgenomen worden door middel van pinnen.

2.15 WASVERZORGING

Bij verblijf in één van onze woonzorgcentra, helpt WZH graag met het doen van de was. WZH besteedt de wasverzorging uit aan wasserij Cleanlease. Uw vuile kleding wordt bij uw appartement opgehaald en ongeveer een week later weer schoon en fris bij u 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 bijlage). 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, 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 aanbrenge 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 oranje waszak en een formulier wasgoed afhalen. U kunt een week voor uw komst 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 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. 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 oranje 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 soms voorkomen 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 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. Middels inzicht in de barcodescanningen op de wasserij kan echter wel vast worden gesteld of LIPS+ verantwoordelijk is voor de vermissing. In dat geval vindt vergoeding plaats volgens de vergoedingsregeling. Bij schadegevallen gaan we na waar en hoe de schade veroorzaakt is. Schades welke 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.



"Er is hier dagelijks veel te doen"

DEEL 3

WELZIJN

3.1 DAGACTIVITEITEN-CENTRUM (DAC)

Dagactiviteitencentrum WZH Nieuw Berkendael biedt een breed scala aan activiteiten voor (jong)volwassenen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en mensen met een lichamelijke beperking. Tijdens de activiteiten wordt uitgegaan van uw mogelijkheden. In het Dagactiviteitencentrum krijgt u de ruimte om zelf activiteiten en initiatieven op te pakken en te organiseren. We doen een beroep op u om hierbij uw levenservaring en kwaliteiten in te zetten, bijvoorbeeld bij het helpen vormgeven van een activiteit en het bepalen van het activiteitenaanbod. Hierbij wordt rekening gehouden met uw levensloop, werkervaring, opleiding en culturele achtergronden. Het programma helpt u uzelf te ontplooiën en ontwikkelen, er is veel aandacht voor communicatie en sociale ondersteuning. Wij bieden meer dan vijftig activiteiten per week, variërend van ochtend- en middagactiviteiten. Het programmaoverzicht kunt u downloaden op de website www.wzh.nl of is op te vragen bij het Servicepunt. In verband met het coronavirus kan er sprake zijn van aanvullende voorzorgsmaatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen.

3.2 NAH-POLI

De NAH-poli biedt ondersteuning en behandeling aan NAH-cliënten die zelfstandig wonen. Onze specialisten onderzoeken uw situatie en zorgen voor een behandeling die bij u past. U krijgt meer inzicht in wat uzelf nog kunt, leert omgaan met de veranderingen en we bekijken stap voor stap uw mogelijkheden in het omgaan met uw beperking. WZH heeft een multidisciplinair behandelteam onder verantwoordelijkheid van een specialist ouderengeneeskunde.

3.3 MAALTIJDEN

Dagelijks kunt u gebruik maken van ons ontbijt-, lunchbuffet en het diner in onze huisrestaurants de Plaza en het Kookpunt. Op advies van de arts kan het voorkomen dat er passende afspraken met u worden gemaakt in het kader van uw behandeling en/of begeleiding rond de maaltijd. Hierbij kunt u denken aan het gebruik van de maaltijd op uw (huis)kamer. Aan de maaltijd zijn geen kosten verbonden. De dagelijkse maaltijden zijn onderdeel van de basiszorg die u ontvangt.

3.4 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. In verband met het coronavirus kan er sprake zijn van aanvullende voorzorgsmaatregelen om verspreiding van het virus te voorkomen.

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.

3.5 AANVULLENDE BIJDRAGE

WZH vraagt u vrijwillig een aanvullende bijdrage te geven voor activiteiten die niet vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) worden vergoed. Deze betreffen gezelligheidsactiviteiten voor de cliënten, zoals een optreden of een feestavond.

De hoogte van de maandelijkse bijdrage kunt u vinden in de prijslijst (bijlage 1 van deze Cliëntinformatiegids). U vindt de kosten terug op uw maandfactuur.

Meer informatie over de Wlz vindt u in het Wlz-kompas. Het Wlz-kompas vindt u via de website van Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl of via de website van WZH.



*"Mijn familie komt
regelmatig langs.
Bezoek is altijd
welkom."*

DEEL 4

ALGEMEEN

4.1 UW FAMILIE EN MANTELZORGERS

EERSTE CONTACTPERSOON

Als u in één van onze woonzorgcentra komt wonen of revalideren, 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 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.

WETTELIJK 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 en www.rechtspraak.nl.

NAASTEN

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 eerste 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 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 NAASTEN

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.

MANTELZORGONDERSTEUNINGSPROGRAMMA

Daarnaast hebben we speciaal voor de mantelzorgers het mantelzorg-ondersteuningsprogramma ontwikkeld. Het programma helpt hen bij het verwerken van en omgaan met de nieuwe situatie. Het doel van het ondersteuningsprogramma is het bieden van meer inzicht in en kennis over de situatie van een partner, familielid, vriend of vriendin. Het ondersteuningsprogramma wordt gegeven door een senior verpleegkundige in samenwerking met psycholoog.

MANTELZORGDAGBOEK

WZH Nieuw Berkendael heeft een 'Dagboek voor de mantelzorger' ontwikkeld voor mantelzorgers van mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). Wij hopen dat het 'Dagboek voor de mantelzorger' met de informatie over hersenletsel en de mogelijke gevolgen daarvan, helpt om inzicht en begrip te krijgen. Maar dat ook de ruimte om de eigen gevoelens en ervaringen op te schrijven, een bijdrage kan leveren aan de verwerking van de plotselinge verandering. Het dagboek wordt bij opname uitgereikt aan de mantelzorger.

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.

4.2 AFSPRAAK IN ZIEKENHUIS

Tijdens uw verblijf in WZH Nieuw Berkendael kan het voorkomen dat u een afspraak met een specialist in het ziekenhuis heeft. U of uw familielid dient zelf zorg te dragen voor het maken van een afspraak. Bij spoedgevallen kan het voorkomen dat de arts u met spoed naar de specialist verwijst en zorgdraagt voor de afspraak. In verband met de continuïteit van zorg aan cliënten hanteren wij de volgende richtlijnen bij bezoek aan het ziekenhuis:

1. U bent in staat om zelfstandig het ziekenhuis te bezoeken;
2. U gaat samen met een familielid naar het ziekenhuis;
3. U gaat samen met een vrijwilliger naar het ziekenhuis. U bent in staat om het gesprek met de specialist zelf te voeren en kan duidelijk uw klachten aangeven. Mocht u naar het ziekenhuis gaan voor een onderzoek, houdt u er dan rekening mee dat de vrijwilliger u geen hulp kan bieden bij het aanen uitkleden of het maken van transfers vanuit bijvoorbeeld de rolstoel naar de onderzoekstafel.

VERVOER

Mocht u gebruik maken van gespecialiseerd vervoer (bijvoorbeeld de ligambulance of de rolstoelbus) naar het ziekenhuis dan dient u jaarlijks een machtiging hiervoor aan te vragen bij uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar bepaalt of u hiervoor in aanmerking komt. Uw zorgverzekeraar geeft bij het afgeven van de machtiging tevens aan van welke vervoerder u gebruik kunt maken.

Als u niet in staat bent om het vervoer naar het ziekenhuis te reserveren, kunt u hiervoor terecht bij het Servicepunt. Graag ontvangt het Servicepunt dan een kopie van deze machtiging. Voor vervoer naar sociale activiteiten kunt u via het WMO-loket de taxibus aanvragen. Voor het gebruik van de taxibus betaalt u aan de gemeente Den Haag een vast bedrag per jaar ongeacht het aantal ritten dat u maakt. Mocht u nog niet over een taxibuspasje beschikken dan kunt u tevens gebruik maken van de regiotaxi. Bij deze vervoerder betaalt u per rit een bedrag afhankelijk van het aantal zones.

4.3 ZIEKENHUISOPNAME

(TIJDELIJKE) OPNAME ZIEKENHUIS MET WLZ INDICATIE

Het kan voorkomen dat u tijdens uw verblijf in WZH Nieuw Berkendael wordt opgenomen in een ziekenhuis of een GGZ-instelling. In dat geval blijft het appartement, als u dit wenst en in overleg met het ziekenhuis/ GGZ-instelling, gewoon beschikbaar voor u. Ten gevolge van het beschikbaar houden van uw appartement tijdens opname in een ziekenhuis/GGZ-instelling, ontvangt u echter wel een rekening voor deze dagen betreffende uw eigen bijdrage. Deze wordt in rekening gebracht door het CAK (Centraal Administratiekantoor). Een ziekenhuis/GGZinstelling streeft ernaar u zo snel mogelijk terug te laten keren naar WZH Nieuw Berkendael. Maar als een opname langer dreigt te duren, staat het u of uw wettelijk vertegenwoordiger vrij om aan te geven dat het appartement niet beschikbaar hoeft te blijven. Bij terugplaatsing kan dan wel sprake zijn van een wachttijd of toewijzing van een ander appartement.

(TIJDELIJKE) OPNAME ZIEKENHUIS MET ZVW INDICATIE

Het kan voorkomen dat u tijdens uw verblijf op de revalidatieafdeling van WZH Nieuw Berkendael naar het ziekenhuis moet. Indien u een indicatie vanuit de zorgverzekeringwet heeft en u dient te worden opgenomen, hanteren wij de wettelijke termijn van 24 uur om uw kamer op de revalidatieafdeling vrij te houden. Mocht u niet binnen 24 uur terug zijn uit het ziekenhuis, dan wordt uw kamer vrijgegeven voor een andere cliënt. Indien u na ontslag uit het ziekenhuis verder moet revalideren, bent u weer van harte welkom. U wordt dan door het ziekenhuis opnieuw aangemeld en wij reserveren (opnieuw) een kamer voor u.

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 er oefeningen plaats.

VEILIGHEID

In WZH Nieuw Berkendael is er op verschillende gebieden veel aandacht voor uw veiligheid. Hieronder vindt u de belangrijkste zaken op het gebied van veiligheid:

- de locatie wordt bewaakt met videocamera's;
- een groot aantal medewerkers is opgeleid tot BHV'er (bedrijfshulpverleners).

Ondanks allerlei voorzorgsmaatregelen en preventieve voorzieningen kan het toch voorkomen dat er een calamiteit ontstaat. Hiervoor is een bedrijfshulpverleningsplan ontwikkeld waarin onder andere een ontruimingsplan is opgenomen. In noodgevallen willen wij u nadrukkelijk verzoeken om de instructies van de bedrijfshulpverleners op te volgen.

- Ook de arts kan in noodgevallen instructies geven. Zo kan het voorkomen dat vanwege (het gevaar voor) besmettelijke ziekten de arts cliënten vraagt om bepaalde kamers niet te betreden of op de eigen kamer te blijven.
- Noodmaatregelen zijn ter bescherming van de cliënt zelf of medecliënten en worden uitsluitend volgens protocol genomen.
- 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.

BRANDVEILIGHEID

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:

- roken is uitsluitend buiten mogelijk. Roken binnen het woonzorgcentrum of op uw eigen kamer is niet toegestaan;
- WZH Nieuw Berkendael kan u adviseren een brandwerend schort of andere hulpmiddelen aan te schaffen wanneer het niet meer veilig is om te roken. De daarbij komende kosten worden over het algemeen niet vergoed door het zorgkantoor en komen ten lasten van u;
- wanneer u niet meer zelf kunt roken, kunt u dit onder begeleiding doen. Afspraken rond het roken worden vastgelegd in de cliëntkaart en het zorgleefplan;
- het is verboden om in het gebouw handelingen te verrichten die brandgevaarlijk zijn. Het is niet toegestaan kaarsen, waxinelichtjes of andere vuurbronnen te branden;
- op last van de brandweer is het verboden om uw scootmobiel te parkeren in WZH Nieuw Berkendael. Er is een speciale scootmobielstalling met oplaadpunten op de eerste etage van WZH Nieuw Berkendael; Cliënten van het DAC parkeren aan de achterzijde van het gebouw;

- deuren mogen niet geblokkeerd worden en de toegang tot blusapparatuur moet te allen tijde vrij blijven;
- het gebruik van elektrische apparaten in de eigen kamer is beperkt toegestaan. Mocht u een elektrisch apparaat hebben dat kortsluiting veroorzaakt, dan willen wij u verzoeken om dit direct te melden bij het Servicepunt;
- bezoekers wordt bij binnenkomst gevraagd in en uit te schrijven op de registratielijst. Dit in het kader van het overzicht houden over hoeveel mensen zich op de locatie bevinden.

GEBRUIK TILLIFTEN EN ANDERE HULPMIDDELEN

Binnen het woonzorgcentrum zijn transferhulpmiddelen aanwezig zoals tilliften. Het werken met transferhulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens de ARBO richtlijnen. Medewerkers krijgen regelmatig instructies over het juiste gebruik van de hulpmiddelen. In uw zorgleefplan wordt door de ergotherapeut en fysiotherapeut, in overleg met de arts en verpleegkundige/ verzorgende VIG, opgenomen op welke wijze er transfers plaatsvinden. Mocht u gebruik maken van een tilmat en rookt u dan willen wij u nadrukkelijk vragen om zorgvuldig met de aan u verstrekte tilmat om te gaan. Helaas zijn wij genoodzaakt om bij het constateren van brandgaten in een tilmat de kosten bij u in rekening te brengen voor het aanschaffen van een nieuwe tilmat. Mocht u onverhoopt toch schade toebrengen aan uw tilmat, dan wordt u aansprakelijk gesteld voor de schade en de daarmee gepaard gaande kosten. WZH adviseert u om dit in te dienen bij uw WA-verzekering.

INBOEDEL EN WA-VERZEKERING

WZH heeft een collectieve inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle cliënten die in een WZH 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 van onze woonzorgcentra komt wonen, worden beide verzekeringen standaard voor u afgesloten. U betaalt hiervoor een verplichte eenmalige administratiekosten ; deze zijn terug te vinden 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.

LET OP: als u al woonachtig bent in een van onze woonzorgcentra of er is sprake van een revalidatie (GRZ, eerstelijnsverblijf en hospice), dan bent u vrijgesteld van de verplichte eenmalige bijdrage. 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,-euro.
- Voor lijfsieraden geldt een maximum van 2.500,- euro bij diefstal.
- Voor antiek, kunstvoorwerpen en postzegelverzamelingen enz. is het verstandig een aparte kostbaarhedenverzekering af te sluiten, dit dient u zelf te regelen.

We wijzen u er op 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 inboedelen 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. Indien u vermoedt dat er iets in uw bezittingen is weggenomen, dan kunt u dit melden bij uw persoonlijk begeleider of teamleider. Ook adviseren wij u aangifte te doen bij de politie. Het telefoonnummer van Politie Haaglanden is: 0900 8844.

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 ZIEKTEKOSTEN- VERZEKERING

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 (aanvullende) ziektekostenverzekering worden vergoed door de Wlz. Overleg met uw zorgverzekeraar en WZH 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 websites: www.stichting-cav.nl en www.budgetzorg.nl.

(FINANCIËLE) POST

Al uw persoonlijke post ontvangt u, via het Servicepunt, in uw eigen appartement. 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. De klantbemiddelaar kan u hierbij helpen. 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 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.

4.8 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.

4.9 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 of kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

4.10 STILTECENTRUM

In de gang op de eerste etage is het stiltecentrum. In het stiltecentrum is plaats voor rust en bezinning. U kunt zich hier even terugtrekken om bijvoorbeeld wat te lezen of gewoon alleen te zijn. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om, wanneer de nabestaanden dit wensen, een condoleanceregister te tekenen wanneer een medeciënt is overleden.

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 het bieden van de laatste zorg na overlijden. 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 uitvaartverzorger. De persoonlijke bezittingen van de cliënt draagt WZH over aan nabestaanden. Vervolgens wordt de cliënt klaargemaakt voor overdracht 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, zie hiervoor de bijlage. Ook is het, afhankelijk van het woonzorgcentrum, mogelijk om de cliënt op te baren in het appartement.

HERDENKEN VAN OVERLEDEN CLIËNTEN

Meteen na het overlijden van een cliënt wordt na overleg met familie een herdenkingstafeltje met een foto, kaars en bloemen ingericht in de hal bij de ingang.

Na drie maanden belt de geestelijk verzorger de nabestaanden om te horen hoe het gaat en hen te vragen of er behoefte is om WZH Nieuw Berkendael nog een keer te bezoeken voor een afrondend gesprek. In dit gesprek wordt stilgestaan bij de periode dat de cliënt bij WZH Nieuw Berkendael verbleef en diens laatste tijd. Aan dit afrondende gesprek kunnen desgewenst ook zorgmedewerkers of begeleiders van het Dagactiviteitencentrum met wie de overledene een band had, deelnemen.

Jaarlijks wordt er in de maand november een groot boeket geplaatst in de hal bij de ingang. Het boeket wordt gemaakt door een cliënt die tevens bloemist is. De namen van de cliënten die het voorgaande jaar zijn overleden, worden eromheen geplaatst. Aan alle nabestaanden wordt een foto gestuurd. Nabestaanden zijn welkom om het naambordje van hun naaste op te halen.

HET ACHTERLATEN VAN UW APPARTEMENT

U of uw nabestaanden zijn zelf verantwoordelijk voor het binnen 7 dagen 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 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 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.

4.13 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 risicoindicatoren 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.

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.

4.14 UW MENING IS BELANGRIJK

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 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.

Vindt u het lastig om uw klacht mondeling te bespreken? Vul dan het WZH-waarderingen en klachtenformulier in. Deze kunt u ook 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 Adviescommissie 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 'Uw klacht bij WZH'. Deze is te downloaden op onze website www.wzh.nl of op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Heeft u te maken met zorg of begeleiding waar u niet zelf voor gekozen heeft? Heeft u vragen of klachten die betrekking hebben op de relatie tussen u en uw zorginstelling? Dan kunt u ondersteuning krijgen van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon van de organisatie 'Zorgstem'. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal, geeft u informatie en uitleg over uw rechten en helpt u verder in procedures. U kunt uw cliëntvertrouwenspersoon bereiken via onderstaande gegevens:

Carin Schaaff
Telefoon: 088 678 1000
Mobiel: 06 36 36 18 43
e-mail: c.schaaff@zorgstem.nl

4.15 NIEUWSBRIEVEN

WZH Nieuw Berkendael brengt regelmatig een nieuwsbrief uit. Via de nieuwsbrief en de kabelkrant blijft u op de hoogte van de laatste nieuwtjes, ontwikkelingen en geplande activiteiten/evenementen. Op de website www.wzh.nl kunt u zich aanmelden voor de digitale nieuwsbrief.

4.16 OVER WOONZORGCENTRA HAAGLANDEN

Met veertien woonzorgcentra, thuiszorg en meerdere Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentra is WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) een vooraanstaande zorgorganisatie in de regio Haaglanden. WZH is gespecialiseerd in het bieden van (revalidatie)zorg, behandeling en ondersteuning aan ouderen met lichamelijke beperkingen, ouderen met dementie en mensen met Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH). In de sfeervolle woonzorgcentra van WZH ontvangen cliënten dagelijks persoonlijke zorg in een veilige en bezielende omgeving. De eigen leefstijl, de betrokkenheid van familie, mantelzorgers, vrienden en vrijwilligers spelen hierbij een belangrijke rol. Samen zorgen we dat men zich thuis voelt bij WZH. Voor meer informatie over WZH kunt u terecht op www.wzh.nl of bellen met de WZH Klantenservice via 070 - 756 1600. Volg WZH ook op Twitter en Instagram @WZHonline en Facebook WoonZorgcentra Haaglanden.



"Ik kan blijven doen wat ik leuk vind"

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

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. Mocht u in een woongroep wonen maar toch op uw eigen appartement willen eten, dan kan dit ook. Waar dit aan de orde is, maken medewerkers en cliënten afspraken over de gang van zaken rond eten en etenstijden, zoals ieders bijdrage aan het eten klaarmaken, afwas, beslissen wat er wordt gegeten, etc. Mantelzorgers worden hier nauw bij betrokken.

Aanvulling leefregels WZH Nieuw Berkendael

In WZH Nieuw Berkendael gebruiken de meeste cliënten het ontbijt, lunch en diner in de Plaza of in het Kookpunt op de begane grond. Activiteiten vinden plaats in het Dagactiviteitencentrum.

3. POST

U ontvangt uw post ongeopend. U bent vrij post te verzenden. De kosten van postverzending zijn voor uw eigen rekening.

4. BEZOEK

Bij WZH is iedereen vrij elkaar te bezoeken in de aangegeven bezoektijden. U kunt uw naasten ontvangen in uw appartement of een bezoekruimte reserveren. Uw naasten kunnen, indien u dat wilt, een bijdrage leveren aan uw daginvulling, de zorg die u nodig hebt, uw revalidatie etc.

Aanvulling leefregels WZH Nieuw Berkendael

Contact met vrienden, familie en de maatschappij is belangrijk tijdens uw revalidatie, maar juist in de eerste periode na het ontstaan van het senletsel speelt vermoeidheid een grote rol. Cliënten ervaren de eerste periode waarin zij worden behandeld en begeleid door het multidisciplinair behandelteam als heel intensief. Daarom worden familieleden dan ook verzocht om rekening te houden met de bezoektijden. Dit om te voorkomen dat cliënten oververmoeid of overprikkeld raken.

In verband met het coronavirus in Nederland kunnen aanvullende voorzorgsmaatregelen van toepassing zijn t.a.v. het aantal bezoekers en bezoektijden. Bij wijzigingen wordt u middels een brief geïnformeerd.

BEZOEKTIJDEN REVALIDATIEAFDELING ZANDDUIN

Maandag tot en met vrijdag:

- 14.30 – 17.00 uur
- 19.00 – 21.00 uur

Zaterdag, zondag en feestdagen:

- 10.00 – 12.00 uur
- 14:00 – 17:00 uur
- 19.00 – 21.00 uur

BEZOEKTIJDEN WOONAFDELINGEN

Maandag tot en met zondag:

- 10.00 – 12.00 uur
- 14.00 – 17.00 uur
- 19.00 – 21.00 uur

OPENINGSTIJDEN BEZOEKERS PLAZA EN KOOKPUNT

Maandag tot en met vrijdag:

- 19.00 – 21.00 uur

Zaterdag, zondag:

- 10.00 – 12.00 uur
- 14:00 – 17:00 uur
- 19.00 – 21.00 uur

5. ER OP UIT GAAN

Indien u (met uw naasten) op vakantie wilt gaan, gelden er regels van het Zorgkantoor. Neem altijd ruim van tevoren contact op met de teamleider zorg om de vakantie goed te regelen. Cliënten die bij WZH verblijven met een Voorlopige Machtiging (VM), Rechtelijke Machtiging (RM) of een InBewaringStelling (IBS), hebben toestemming tot verlof nodig. De behandelend arts of de BOPz-arts maakt met u en uw cliëntvertegenwoordiger altijd een afweging of het er op uit gaan (het verlof) verantwoord is. In bepaalde gevallen wordt dit geweigerd, bijvoorbeeld als zich onbekenden bij de cliënt melden.

In verband met het coronavirus in Nederland kunnen aanvullende voorzorgsmaatregelen van toepassing zijn. U wordt middels een brief of ons Servicepunt hierover geïnformeerd.

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 privéapparatuur te plaatsen. WZH reinigt, ook om beschadiging te voorkomen, geen privébezittingen van cliënten. Maak hierover afspraken met uw naasten. Op het moment dat uw privébezittingen zoek raken, helpt WZH met zoeken. Indien het vermoeden bestaat dat bezittingen zijn ontvreemd, adviseert WZH 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. Uitgebreide informatie vindt u op pagina 36 van deze gids in hoofdstuk 4.4 'Veiligheid en preventie'.

8. HUISREGELS BIJ EEN BEZOEK AAN DE TUIN

Bij een bezoek aan de Tuin van WZH Nieuw Berkendael gelden de volgende huisregels:

- Voorafgaand aan een bezoek aan de tuin, meldt de bezoeker zich bij het Servicepunt. Dit houdt verband met het bron- en contactonderzoek bij een eventuele COVID-besmetting;
- Houd 1,5 meter afstand van personen die niet behoren tot het eigen gezelschap;
- Tuinmeubilair staat op vaste plaatsen op het terras, gelieve de stoelen niet te verplaatsen;
- Kinderen tot en met 12 jaar kunnen tijdens het bezoek onder begeleiding van een volwassene gebruik maken van de tuin;
- Honden zijn toegestaan indien aangelijnd;
- Het gebruik van alcoholische dranken en drugs is niet toegestaan;
- Gooi afval alstublieft in de daarvoor bestemde afvalbakken.

9. ROKEN

Roken is uitsluitend buiten mogelijk. Binnen het woonzorgcentrum of op uw eigen kamer is roken niet toegestaan. Onder roken wordt ook het gebruik van een E-sigaret verstaan.

10. ALCOHOLGEBRUIK EN VERSLAVENDE MIDDELEN

Onder invloed zijn van drogerende middelen en daarbij overlast veroorzaken voor andere cliënten is niet toegestaan. Het in het bezit hebben, handelen in en gebruik maken van harddrugs is niet toegestaan. In het uiterste geval kan WZH besluiten een gebruiker de Zorgverleningsovereenkomst op te zeggen. Het in het bezit hebben van softdrugs is ongewenst. WZH houdt zich dienaangaande aan de wettelijke grenzen. Het handelen in elke vorm van een verdovend of opwekkend middel is niet toegestaan.

11. FOTOGRAFEREN, VIDEO, FILMEN, SOCIAL MEDIA

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 zoals YouTube en Facebook is niet toegestaan. WZH gaat er van uit dat u geen toestemming geeft als u niet in staat bent toestemming te geven. 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 partijen hiermee akkoord zijn. WZH vindt het ongewenst dat professionele handelingen van medewerkers op enige wijze openbaar worden gemaakt.

12. HANDELEN, RUILEN EN GELD LENEN

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

13. 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.

14. 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.

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.

16. HUISDIEREN

Huisdieren die op bezoek komen zijn toegestaan. Houdt alstublieft rekening met elkaar. Niet iedereen vindt sommige huisdieren prettig en soms is een bepaald huisdier onverenigbaar met iemands religieuze overtuiging.

Het houden van huisdieren in uw eigen appartement is toegestaan. Er zijn in bepaalde gevallen regels voor het houden van huisdieren. Vraag hier naar

bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum voordat u een huisdier meeneemt of aan wilt schaffen.

17. 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). Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat!

De richtlijnen die gelden in WZH Nieuw Berkendael zijn:

- een ieder wordt vriendelijk en beleefd bejegend;
- medewerkers en vrijwilligers zijn cliëntgericht en geven hiervan blijk door een dienstverlenende houding;
- een ieder houdt mijn zijn gedrag en handelswijze rekening met het welzijn van anderen;
- vragen staat iedereen vrij en vragen zijn altijd welkom. Wanneer een vraag niet beantwoord kan worden, wordt de vrager altijd correct en concreet doorverwezen naar de juiste persoon;
- kritiek wordt beschouwd als een gratis advies en is in die zin welkom. Uit kritiek bij degene die er iets mee kan doen. In goed overleg wordt zo mogelijk aan een oplossing gewerkt;
- een klacht wordt altijd serieus genomen. In goed overleg wordt aan een oplossing gewerkt.

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 en jasje	1
Bovenkleding		
Onderlijf	Pantalon, trainingsbroek, spijkerbroek	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest polo	8*
Overig		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjes, 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, trainingsbroek, spijkerbroek, rok, jurk, japon	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest polo	8*
Overig		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjes, 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.

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)	Pyjam'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⁾

Heren	
Aantal	Kledingstuk
1	Jas of mantel per seizoen (zomer/winter)
1	Sjaal of das
5	Vesten, truien of colberts
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⁾

¹⁾ Dit aantal zal over het algemeen jaarlijks vernieuwd moeten worden.
Tussen () staan de aanbevolen hoeveelheden voor mensen die incontinent zijn.

* Indien gewenst.



WZH Nieuw Berkendael
Burg. Waldeckstraat 80
2552 TX Den Haag
TELEFOON: 070 756 18 00
INTERNET: www.wzh.nl/nieuwberkendael
E-MAIL: servicepuntnb@wzh.nl

