



WoonZorgcentra Haaglanden

# CLIËNT- INFORMATIEGIDS



# 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 maken. Heeft u vragen of opmerkingen dan kunt u altijd bij hen terecht. In deze gids leest u alles wat u wilt weten over wonen en verblijven bij WZH. U vindt informatie terug over de zorgverlening, over producten en diensten die wij u bieden en over algemene zaken, zoals de cliëntenraad en informatie over cliënttevredenheid.

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). Op de website van Zorginstituut Nederland staat in het Wlz-kompas beschreven waar u recht op heeft wanneer u in een woonzorgcentrum woont. Het Wlz-kompas vindt u via de website van Zorginstituut Nederland: [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl). Op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl), onder het kopje 'Cliëntinformatie' verwijzen wij ook naar het Wlz-kompas. Om verzekerd te zijn van de vergoeding tijdens uw verblijf moet u zich laten inschrijven in de gemeente waar u gaat wonen. De klantbemiddelaar regelt dit voor u.

## PRODUCTEN EN DIENSTEN

Nu u in 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 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 de zorgmedewerkers.

## MAANDFACTUUR

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

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3
<b>DEEL 1 ZORG</b>	<b>7</b>
1.1 Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	8
1.2 Opname/ verhuizen naar een woonzorgcentrum	9
1.3 Wet Zorg en Dwang	10
1.4 Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren	11
<b>DEEL 2 SERVICES</b>	<b>15</b>
2.1 Alarmering	16
2.2 Internet	16
2.3 Inzet extra huismeester	16
2.4 Kappersdiensten	16
2.5 Kluis	17
2.6 Manicurebehandeling	17
2.7 Pedicurebehandeling	18
2.8 Verzorgingspakket	19
2.9 Schoonmaak	19
2.10 Sleutel/tag van uw appartement	20
2.11 Tandarts	20
2.12 Telefonie	23
2.13 Televisie	23
2.14 Wasverzorging	23
<b>DEEL 3 WELZIJN</b>	<b>27</b>
3.1 Activiteiten	28
3.2 Maaltijden voor familieleden en mantelzorgers	28
3.3 Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden	28
3.4 Aanvullende bijdrage	29

<b>DEEL 4 ALGEMEEN</b>	<b>31</b>
4.1 Uw familie en mantelzorgers	32
4.2 Cliëntenraad	34
4.3 Kwaliteit en cliënttevredenheid	34
4.4 Veiligheid en preventie	35
4.5 Ziektekostenverzekering	37
4.6 Financiën	37
4.7 Huisdieren	38
4.8 Giften	38
4.9 Samen in gesprek over ethische vraagstukken	38
4.10 Laatste verzorging na overlijden	39
4.11 Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten	40
4.12 Nieuwsbrieven	41
4.13 Over WoonZorgcentra Haaglanden	41
<b>DEEL 5 HUISREGELS</b>	<b>43</b>
5.1 Huisregels	44
<b>BIJLAGEN</b>	<b>48</b>
Bijlage 1 Prijslijst producten en diensten	Bijgevoegd
Bijlage 2 Prijslijst waskosten	Bijgevoegd
Bijlage 3 Norm kledinglijst	49
Bijlage 4 Hoeveelheid kleding	50



*"Ons appartement is ingericht met onze eigen spulletjes"*

DEEL 1

# ZORG

# 1.1 VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op 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.

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 het Wlz-kompas via de website van Zorginstituut Nederland: [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl). Op onze website [www.wzh.nl](http://www.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](http://www.rijksoverheid.nl)
- [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl)
- [www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)
- [www.langdurigezorg.nl](http://www.langdurigezorg.nl)



# 1.2 OPNAME/VERHUIZING NAAR 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 niet alleen met u en uw mantelzorger in gesprek, maar wij vragen u ook het 'Levensloopformulier' in te vullen. 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 de cliënt of eerste contactpersoon en de directeur wonen en zorg 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 zorgverzekeringspas). 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 Algemene verordening gegevensbescherming (Avg). 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.

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. Wilt u gebruik maken van het cliëntportaal? Stuur dan een e-mail naar [wzhclientportaal@wzh.nl](mailto:wzhclientportaal@wzh.nl). U kunt zich ook aanmelden via de website. Kijk op [www.wzh.nl/clientportaal](http://www.wzh.nl/clientportaal). Meer informatie leest u in de brochure 'Algemene informatie 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 ZORG EN DWANG (WZD)

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

Er zijn echter situaties waarin het nodig kan zijn dat onvrijwillige zorg wordt toegepast. Voorbeelden hiervan zijn het beperken van de bewegingsvrijheid of het toedienen van gedragsbeïnvloedende medicatie.

Wanneer iets onvrijwillige zorg is en wanneer niet is van belang. Iemand kan bijvoorbeeld 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 onvrijwillige zorg als de cliënt, of zijn vertegenwoordiger, zich verzet tegen de plaatsing van dat blad.

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

Wij zijn terughoudend met het toepassen van onvrijwillige zorg, 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 tot 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 en dat het risico bestaat dat hij daarbij ten val komt. Deze afweging wordt overlegd met de cliënt en evt. diens vertegenwoordiger. Risico's horen bij het leven; mensen nemen deel aan het drukke verkeer, eten soms bewust ongezonder en iedereen kan struikelen over een drempel of een stoeptegel. Besef dat in het woonzorgcentrum ook geleefd wordt en dat niet alle risico's [kunnen] worden uitgesloten.

Meer informatie over de Wzd vindt u op: [www.dwangindezorg.nl](http://www.dwangindezorg.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

Wij vinden persoonlijke begeleiding een belangrijk onderdeel. U krijgt als cliënt van WZH daarom een vaste contactpersoon. U kunt met al uw vragen bij hem of haar terecht. De functie van uw vaste contactpersoon kan verpleegkundige, woonzorgbegeleider of -medewerker zijn. Hij of 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 of 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**

Wanneer u in één van onze woonzorgcentra komt wonen, vervangt de specialist ouderengeneeskunde van WZH in de meeste gevallen uw huisarts. Dit is afhankelijk van uw zorgprofiel. Wanneer u voor kortere tijd bij WZH verblijft, behoudt u uw eigen huisarts. 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

## 21. ALARMERING

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH op een somatische afdeling verblijft of komt wonen, ontvangt u van ons een halszender of polszender. Deze zender maakt deel uit van het 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 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.

## 2.2 INTERNET

In alle woonzorgcentra van WZH wordt gratis wifi aangeboden. Het netwerk van WZH heet 'WZH-Gast'. Indien u internet in uw appartement wenst, 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](mailto:zorgdesk@ziggo.nl).

## 2.3 INZET EXTRA HUISMEESTER

Als u verhuist naar uw appartement, heeft u recht op een half uur inzet van de huismeester. Hier zijn geen kosten aan verbonden. U kunt een half uur werkzaamheden in het appartement laten uitvoeren die binnen het takenpakket van de huismeester vallen, 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 aanwezig of 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

Alle appartementen van WZH zijn standaard voorzien van een kluisje. U kunt hier gebruik van maken voor het opbergen van belangrijke spullen zoals geld. Het opbergen van persoonlijke eigendommen zoals sieraden of een paspoort wordt afgeraden. Aan het gebruik van een kluisje 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. 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.

## 2.7 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 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. Als een pedicure die niet door WZH is erkend de behandeling uitvoert, dient u de kosten zelf te betalen.

Wanneer u 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.

## 2.8 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;
- douchegeel/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.

## 2.9 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.

## 2.10 SLEUTEL/TAG VAN UW APPARTEMENT

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

## 2.11 TANDARTS

WZH heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Fresh Unieke Mondzorg BV voor (preventieve) tandheelkundige zorg. De tandartspraktijk is gespecialiseerd in tandheelkundige zorg aan ouderen en ouderen met dementie.

## 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 de zorgmedewerkers op uw afdeling. 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. Wij overleggen met u en uw mantelzorger/familielid hoe de begeleiding bij een bezoek aan de praktijk geregeld kan worden.

## **VERPLICHTE NULMETING/CONTROLE BIJ CLIËNTEN MET DEMENTIE**

WZH is verplicht bij alle cliënten met dementie een nulmeting/controle uit te voeren om de mondzorg goed in kaart te brengen. Indien u niet over wilt stappen naar de tandarts van WZH, maar onder behandeling wilt blijven van de huidige tandarts, dan kunt u dit op het antwoordformulier aangeven. De uitslag van de nulmeting/controle zullen wij doorsturen naar uw behandelend tandarts.

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

## **VERGOEDING TANDHEELKUNDIGE ZORG**

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH woont en 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.

## 2.12 TELEFONIE

Wanneer u bij WZH verblijft, kunt u diensten bij Ziggo Zorgdesk afnemen voor telefonie, televisie en/of internet. De Ziggo Zorgdesk is een speciaal op de zorg gerichte zorgdesk van Ziggo 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](mailto:zorgdesk@ziggo.nl).

## 2.13 TELEVISIE

Wanneer u bij WZH verblijft, kunt u diensten bij Ziggo Zorgdesk afnemen voor televisie, telefonie en/of internet. De Ziggo Zorgdesk is een speciaal op de zorg gerichte zorgdesk van Ziggo waar directe technische- en administratieve ondersteuning wordt geboden. 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](mailto:zorgdesk@ziggo.nl).

## 2.14 WASVERZORGING

Bij verblijf in één van onze woonzorgcentra, helpt WZH graag met het doen van de was. WZH besteedt de wasverzorging uit aan wasserij LIPS+. 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 elke dag wat te  
doen"*

DEEL 3

# WELZIJN

## 3.1 ACTIVITEITEN

Elk woonzorgcentrum van WZH heeft een uitgebreid activiteitenprogramma. Er is voor ieder wat wils. Het programma is in elk woonzorgcentrum afgestemd op de persoonlijke wensen en behoeften van de 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.

## 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, zowel tijdens de themamaaltijden (o.a. stamppotavond of aspergeavond) als tijdens de exclusieve themamaaltijden (o.a. het kerstdiner). Uw familieleden en mantelzorgers, maximaal 2 personen, kunnen zich opgeven voor een (exclusieve) themamaaltijd bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. De tarieven voor het mee-eten zijn vermeld in de prijslijst en kunnen 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 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 bewoners, 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](http://www.zorginstituutnederland.nl) of via de website van WZH.



*"Ik voel me hier echt thuis"*

DEEL 4

# ALGEMEEN

# 4.1 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 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](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 contacten met uw familielid, vriend of vriendin levendig te houden, zorgen we er samen voor dat u zich bij WZH thuis voelt.

Mantelzorgers of familieleden hoeven dus niet te stoppen met het bieden van zorg 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. Wij overleggen met u en uw mantelzorger/familielid hoe de eventuele begeleiding bij een ziekenhuisbezoek geregeld kan worden. Ook bij het doen van boodschappen of het schoonmaken van uw persoonlijke eigendommen kan uw mantelzorger wellicht hulp bieden.

## **WIJ ZIJN ER OOK VOOR MANTELZORGERS**

De meeste mantelzorgers vinden het vanzelfsprekend om voor hun naaste te zorgen, maar kunnen 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 onafhankelijke 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 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 wordt vervoerd.

## 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 één van onze woonzorgcentra komt wonen, worden beide verzekeringen standaard voor u afgesloten. U betaalt hiervoor een verplichte eenmalige bijdrage (administratiekosten); deze is 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 één van onze woonzorgcentra of er is sprake van een kort verblijf (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 e 1.000,-.
- Voor lijfsieraden geldt een maximum van e 2.500,- 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 inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering opvragen.

## DIEFSTAL, SCHADE EN VERLOREN VOORWERPEN

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

## 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 (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](http://www.stichting-cav.nl) en [www.budgetzorg.nl](http://www.budgetzorg.nl).

## (FINANCIËLE) POST

Al uw persoonlijke post ontvangt u, via het Servicepunt, in uw eigen appartement. In sommige woonzorgcentra heeft u een eigen brievenbus of postvak. Het is ook mogelijk uw post zelf op te halen bij het Servicepunt. Financiële post stuurt uw woonzorgcentrum, indien gewenst, zo spoedig mogelijk door naar uw (wettelijk) vertegenwoordiger of uw financiële contactpersoon. Het is niet de bedoeling dat u uw post van uw oude adres laat doorsturen. U dient zich daadwerkelijk in te schrijven in de gemeente waar uw woonzorgcentrum gevestigd is. De klantbemiddelaar regelt dit voor u. Wanneer u niet bent ingeschreven bij de gemeente, dan bent u niet verzekerd voor de kosten die de Wlz voor uw verblijf bij WZH vergoedt

## 4.7 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](http://www.wzh.nl) of kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

## 4.10 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 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.

### 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 overleden. 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 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 drie maanden opgeslagen. De kosten die hiervoor in rekening worden gebracht, zie hiervoor de prijslijst in de bijlage, worden aan de cliënt of nabestaanden gefactureerd.

## 4.11 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 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 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.



## 4.12 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.

## 4.13 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](http://www.wzh.nl) of bellen met de WZH Klantenservice via 070 - 756 1600. Volg WZH ook op Twitter @WZHonline en Facebook WoonZorgcentra Haaglanden.



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

DEEL 5

# HUISREGELS

## 5.1 HUISREGELS

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

### 1. UW EIGEN DAGRITME

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.

### 3. POST

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

### 4. UW NAASTEN BEZOEKEN

Bij WZH is iedereen vrij elkaar te bezoeken. U kunt uw naasten ontvangen in uw appartement, in de gezamenlijke huiskamer, in de tuin of, indien aanwezig, in het restaurant. Uw naasten kunnen, indien u dat wilt, een bijdrage leveren aan uw daginvulling, de zorg die u nodig heeft, uw revalidatie, het mee-eten etc. Als u uw naasten in de gezamenlijke huiskamer wilt ontvangen, is het mogelijk dat wij met u of hen in gesprek gaan over hoe hun aanwezigheid wordt ingevuld als dat bijdraagt aan een prettige sfeer en gang van zaken in de huiskamer. Bezoek bij cliënten in het WZH Hospice ondersteunen we en er zijn beperkte overnachtingsmogelijkheden (te regelen). WZH kan gebruik maken van haar recht bezoek te weigeren. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf.

## 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 Rechtelijke Machtiging (RM) of een InBewaringStelling (IBS), hebben toestemming tot verlof nodig. De behandelend arts of de Wzd-functionaris maakt met u en uw vertegenwoordiger 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.

## 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 33 van deze gids in hoofdstuk 4.4 'Veiligheid en preventie'.

## 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 op uw eigen appartement, te vinden in het WZH Rookbeleid. Dit beleid kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Medewerkers hebben, volgens de Tabakswet en het Arbobeleid, recht op een rookvrije werkomgeving. Onder roken wordt ook het gebruik van de E-sigaret verstaan.

## **9. ALCOHOLGEBRUIK EN ANDERE 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.

## **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 zoals YouTube en Facebook is niet toegestaan. WZH gaat er van uitdat 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.

## **11. 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.

## **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. 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 maatregelen in het kader van de Wet zorg en dwang uitvoeren.

### **15. 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.

### **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). Samen werken we aan een prettig woon- en leefklimaat

# BIJLAGEN



### 3. Norm kledinglijst

Norm kledinglijst heren, verbruik per week		
Omschrijving	uitleg	Aantal
<b>Ondergoed/lijfgoed</b>		
Onderbroek	Slip, short	7
Hemd	Hemd	4
Voeten	Sokken	14
<b>Nachtkleding</b>		
Pyjama (2-delig)	Broek, jasje	1
<b>Bovenkleding</b>		
Onderlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest polo	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, T-shirt, vest polo	8*
<b>Overig</b>		
Ochtendjas	Ochtendjas, peignoir, badjas, duster	0,25

Norm kledinglijst 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 2-delig	Nachthemd, big shirt, pyjama, shortama**	1
<b>Bovenkleding</b>		
Onderlijf	Pantalon, spijkerbroek, trainingsbroek, rok, jurk, japon	4
Bovenlijf	Trui, blouse, overhemd, 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 blouse in combinatie met 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 1)
20 (30)	Hemden 1)
14 (20)	Pyjama's of nachthemden
2	Dusters
2	Paar schoenen
1	Paar pantoffels
8 (12)	Japonnen/rokken (of pantalons) en blouses
10	Sokken 1)
6	Panty's per maand (40 of 60 denier)1)
3	Bh's
*	Zakdoeken 1)

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

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

\* Indien gewenst.





WoonZorgcentra Haaglanden

[www.wzh.nl](http://www.wzh.nl)

WZH Klantbemiddeling centraal: 070 756 16 00

