



CLIËNTINFORMATIEGIDS EERSTELIJNS VERBLIJF

WoonZorgcentra Haaglanden
www.wzh.nl
WZH KLANTENSERVICE: 070 756 16 00

Volg WZH ook via:



VOORWOORD

Welkom bij WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). De medewerkers van het woonzorgcentrum waar u verblijft, helpen u de komende tijd wegwijs te worden. Heeft u vragen of opmerkingen, dan kunt u altijd bij hen terecht.

In deze gids leest u alles wat u wilt weten over uw verblijf bij WZH. U vindt informatie terug over de zorgverlening, over producten en diensten die wij u bieden en over algemene zaken, zoals de Cliëntenraad en informatie over cliënttevredenheid. In bijlage 5 vindt u een trefwoordenregister, wat zoeken op een specifiek onderwerp eenvoudig maakt.

Meer informatie vindt u op onze website: www.wzh.nl, onder het kopje WZH > Cliëntinformatie. U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

OVER WZH

Met twaalf woonzorgcentra, een revalidatiecentrum, hospice, thuiszorg en meerdere Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentra is 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 @WZHonline en Facebook WoonZorgcentra Haaglanden.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	1
DEEL 1 ZORG	5
1.1 Vergoeding en kosten voor zorg en eigen risico	6
1.2 Kortdurend verblijf binnen een woonzorgcentrum	7
1.3 Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)	9
1.4 Multidisciplinair team	10
DEEL 2 SERVICES	11
2.1 Alarmering	12
2.2 Internet	12
2.3 Kappersdiensten	12
2.4 Kluis	12
2.5 Manicure-, pedicure behandeling	13
2.6 Schoonmaak	13
2.7 Telefonie	13
2.8 Televisie	13
2.9 Linnengoed	13
DEEL 3 WELZIJN	14
3.1 Activiteiten	15
3.2 Gebruik ruimte bij bijzondere gelegenheden	15

DEEL 4 ALGEMEEN	16
4.1 Uw familie en mantelzorgers	17
4.2 Cliëntenraad	19
4.3 Kwaliteit en cliënttevredenheid	19
4.4 Veiligheid en preventie	20
4.5 Ziektekostenverzekering	21
4.6 Financiën	22
4.7 Maandelijks factuur	22
4.8 Giften	22
4.9 Samen in gesprek over ethische vraagstukken	23
4.10 Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten	23
DEEL 5 HUISREGELS	27
5.1 Huisregels Eerstelijns Verblijf	28
BIJLAGEN	33
Bijlage 2 Trefwoordenregister	34
Ruimte voor notities	36



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

DEEL 1

ZORG

1.1 VERGOEDING EN KOSTEN VOOR ZORG EN EIGEN RISICO

Wanneer u tijdelijk intensieve zorg met verblijf nodig heeft, kunt u een beroep doen op uw zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar kent drie verschillende indicaties:

- eerstelijns verblijf laag;
- eerstelijns verblijf hoog;
- eerstelijns verblijf palliatief.

Het ziekenhuis of uw huisarts stellen deze indicatie vast. Bij een indicatie eerstelijns verblijf laag, blijft uw huisarts eindverantwoordelijk voor uw zorg. Bij de indicaties eerstelijns verblijf hoog of eerstelijns verblijf palliatief, neemt de specialist ouderengeneeskunde tijdelijk de zorg van uw huisarts over. U betaalt maximaal uw eigen risico wanneer deze voor het kalenderjaar nog niet is verbruikt.

De diagnose bij plaatsing is leidend voor de behandeling, verpleging en begeleiding die wij u bieden. Het kan voorkomen dat u facturen ontvangt voor de afgenomen zorg en overige diensten.

HULPMIDDELEN

De hulpmiddelen die wij beschikbaar stellen, zijn afhankelijk van wat uw zorgverzekering vergoedt. Op de afdeling waar u tijdelijk verblijft, verblijven cliënten met verschillende indicaties. Hierdoor kan er verschil zitten in de vergoeding en eigen bijdrage voor hulpmiddelen, behandeling etc. Wanneer u voorzieningen nodig heeft die niet vergoed worden, zijn deze kosten voor uw eigen rekening. Als dit het geval is, dan wordt dit vooraf met u overlegd. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw zorgleefplan.

VERGOEDING MEDICATIE

De bekostiging van geneesmiddelen maakt geen onderdeel uit van het eerstelijns verblijf. De apotheker van WZH zal de kosten van uw medicatie tijdens uw verblijf bij WZH apart in rekening brengen bij uw zorgverzekeraar. Dit betekent dat uw zorgverzekeraar een factuur zal ontvangen van de apotheker van WZH. Voor u betekent dit dat u mogelijk een eigen bijdrage moet betalen voor de kosten van uw medicatie tijdens uw tijdelijke verblijf bij WZH. Het betalen van een eigen bijdrage kan effect hebben op het eigen risico van uw zorgverzekering.

Wilt u meer weten over de regels rondom medicatie? Neem dan contact op met uw zorgverzekering.

FACILITEITEN

Tijdens uw verblijf bij WZH kunt u gebruik maken van voorzieningen zoals de kapper. Ook kunt u deelnemen aan activiteiten. Gebruik maken van voorzieningen en deelname aan activiteiten worden niet vergoed en zijn dus voor eigen rekening.

ZIEKENHUISOPNAME

Wanneer u wordt opgenomen in het ziekenhuis tijdens uw verblijf, betekent dit dat uw appartement nog 24 uur wordt vrij gehouden. Wanneer u niet terugkomt binnen deze 24 uur, gaan wij ervan uit dat uw spullen worden opgehaald en vervalt uw recht op verblijf. Daarna moet u door het transferpunt van het ziekenhuis opnieuw worden aangemeld voor plaatsing binnen WZH.

EIGEN WONING

Tijdens uw verblijf is het belangrijk dat u uw eigen woning aanhoudt, omdat u slechts tijdelijk bij WZH verblijft. Tijdens deze plaatsing blijft u ingeschreven op uw huidige woonadres. U kunt niet ingeschreven worden op het adres van de locatie waar u tijdelijk verblijft.

1.2 KORTDUREND VERBLIJF BINNEN EEN WOONZORGCENTRUM

Bij plaatsing in een WZH woonzorgcentrum 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.

ZORGLIVERINGSOVEREENKOMST

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 plaatsing ondertekend door de cliënt en de locatiemanager van het woonzorgcentrum waar u tijdelijk verblijft.

Bij plaatsing op basis van eerstelijns verblijf, is de zorgleveringsovereenkomst een tijdelijke overeenkomst. Geregeld evalueren wij de voortgang van uw tijdelijke verblijf. Vervolgens worden de resultaten met betrekking tot uw vervolgetraject met u besproken. Mocht het noodzakelijk zijn dat u langer dan drie maanden bij ons verblijft en u afhankelijk wordt van wonen in een verpleeghuis, dan helpen wij u graag met het aanvragen van een indicatie in het kader van de Wet langdurige zorg.

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 en met elkaar opgestelde doelen hierin vermeld. Het plan wordt samen met u en de eventueel betrokken medewerkers opgesteld.

Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen. U heeft te allen tijde recht op inzage in het zorgleefplan en cliëntdossier. Andere personen of organisaties mogen alleen met uw toestemming het zorgleefplan en digitaal cliëntdossier inzien. Via het beschikbare formulier kunt u een afschrift van het dossier aanvragen. Dit formulier is verkrijgbaar via de teamleider of zorgmedewerkers van uw afdeling.

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 wzhcliëntportaal@wzh.nl. Meer informatie leest u in de brochure 'WZH Cliëntportaal'. Deze is op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum of te downloaden op de website www.wzh.nl onder het kopje 'Cliëntinformatie'.

1.3 WET BIJZONDERE OPNEMINGEN PSYCHIATRISCHE ZIEKENHUIZEN (BOPZ)

In een aantal situaties is er sprake van Eerstelijns Verblijf (ELV) met BOPZ, RM (rechterlijke machtiging) of IBS (inbewaringstelling). WZH levert zorg aan mensen met allerlei zorgvragen. Soms kan het gedrag of oordeelsvermogen van een cliënt die onvrijwillig in een zorginstelling verblijft, gevaarlijke situaties opleveren voor zichzelf of anderen. Om in deze situaties zoveel mogelijk de veiligheid te kunnen bewaken, streven we er naar u niet in uw vrijheid te beperken. Hierin nemen we uw achtergrond en persoonlijkheid mee, maar laten we ook het belang van de (woon)groep meewegen.

Bij cliënten met cognitieve problemen/dementie kunnen situaties voorkomen waarbij het nodig is om vrijheidsbeperkende maatregelen toe te passen. Deze beslissing wordt door het multidisciplinaire team in overleg met de eerste contactpersoon genomen en 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 deze maatregelen, omdat wij uit ervaring en onderzoek weten dat het ingrijpend is voor mensen met dementie om beperkt te worden in hun vrijheid.

Meer informatie over vrijheidsbeperkende maatregelen vindt u op: www.dwangindezorg.nl. U kunt ook altijd terecht bij de teamleider van de afdeling.

1.4 MULTIDISCIPLINAIR TEAM

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

Het team bestaat onder meer uit:

- zorgmedewerkers;
- activiteitenbegeleiders;
- behandelaren;
- geestelijk verzorger;
- kunstzinnig therapeut;
- vrijwilligers;
- leerlingen en stagiaires.

Meer informatie over de behandelaren van het multidisciplinair team vindt u op www.wzh.nl/multidisciplinairteam.

DEEL 2 SERVICES

2.1 ALARMERING

Wanneer u in een woonzorgcentrum van WZH verblijft, ontvangt u van ons een hals- of polszender. Deze zender maakt deel uit van het alarmeringssysteem (rode knop) in uw appartement of kamer. Met dit systeem en het alarm om uw hals staat u altijd in directe verbinding met de zorgmedewerkers wanneer noodzakelijk. U drukt op de knop en u krijgt direct een zorgmedewerker aan de lijn. Indien nodig komt er snel hulp. Vergeet niet de hals- of polszender achter te laten wanneer u vertrekt uit het tijdelijk verblijf. Bij vermissing van de hals- of polszender worden de kosten bij u in rekening gebracht.

2.2 INTERNET

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

2.3 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. U kunt voor meer informatie en de prijslijst terecht bij het Servicepunt.

2.4 KLUIS

Wilt u uw persoonlijke eigendommen zoals geld, sieraden of belangrijke formulieren opbergen op een veilige plek? Dan beschikt u over de mogelijkheid om uw kostbare spullen op te bergen in een kluisje. Hier zijn geen kosten aan verbonden. In sommige woonzorgcentra van WZH is een cijfercode nodig, in andere woonzorgcentra opent u uw kluis met een sleutel. Voor meer informatie over een kluisje, kunt u terecht bij het Servicepunt.

2.5 MANICURE-, PEDICURE BEHANDELING

WZH werkt samen met erkende professionele manicuren en pedicuren, die voldoen aan alle wettelijk gestelde eisen. De manicure en pedicure zijn op vaste dagen aanwezig. U kunt bij een zorgmedewerker of het Servicepunt terecht voor meer informatie over het maken van een afspraak. De kosten zijn voor uw eigen rekening en u ontvangt een factuur van de manicure of pedicure. Tijdens het intakegesprek kunt u een formulier invullen als u hiervan gebruik wilt maken. Uiteraard bent u vrij om een eigen manicure of pedicure te kiezen.

2.6 SCHOONMAAK

WZH verzorgt de schoonmaak van algemene ruimtes en gemeenschappelijke huiskamers. Uw appartement wordt drie keer per week schoongemaakt.

2.7 TELEFONIE

WZH raadt u aan uw mobiele telefoon te gebruiken voor het telefoneren. Voor meer informatie over telefonie in het woonzorgcentrum, kunt u terecht bij het Servicepunt.

2.8 TELEVISIE

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

2.9 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.

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. U kunt ook terecht bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.

3.2 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.

DEEL 4

ALGEMEEN

4.1

UW FAMILIE EN MANTELZORGERS

EERSTE CONTACTPERSOON

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

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

WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGER

Naast een eerste contactpersoon, is er in sommige gevallen ook van andere vormen van belangenbehartiging sprake. Zo kan belangenbehartiging plaatsvinden 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, dan 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, dan 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.

FAMILIE, VRIENDEN EN MANTELZORGERS

De inzet en betrokkenheid van familie, vrienden en/of mantelzorgers is voor onze cliënten enorm waardevol. Naast een goede verblijfsvoorziening en een mooi interieur, speelt ook het contact met familie, vrienden 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.

Familieleden, vrienden of mantelzorgers hoeven dus niet te stoppen met het bieden van zorg op het moment dat u in een woonzorgcentrum tijdelijk verblijft. Integendeel. WZH moedigt het voortzetten van de contacten en mantelzorg ten eerste aan. De kennis en expertise die familieleden/mantelzorgers meebrengen kan er voor zorgen dat het leven zoals thuis zoveel mogelijk kan doorgaan. In overleg met de zorgmedewerkers kan uw familielid of mantelzorger een aandeel in de zorg blijven leveren. Zo vullen we elkaar aan.

Naast de steun die familieleden of mantelzorgers 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 familielid/mantelzorger om deze afspraak te maken en u bij deze afspraak te begeleiden.

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

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.

4.3

KWALITEIT EN CLIËNTTEVREDENHEID

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

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 uitgevoerd. 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.

4.4 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 (arbeidsomstandigheden) 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 of tijdelijk bij WZH verblijven. 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 verblijft, worden beide verzekeringen standaard voor u afgesloten. U blijft uw gehele verblijf bij WZH verzekerd.

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

- Voor geld en geldswaardige papieren bestaat een beperkte dekking tot maximaal € 1.000,-.
- Voor lijfsieraden geldt een maximum van € 2.500,- bij diefstal.
- Voor antiek, kunstvoorwerpen en postzegelverzamelingen 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 het woonzorgcentrum waar u verblijft, zijn kluisjes 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. Een eigen inboedel- en WA- verzekering moet voor de thuissituatie worden gehandhaafd.

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 van 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 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 voor verblijf en van tussentijds bezoek aan de specialist of van een eventuele ziekenhuisopname. U blijft zelf verantwoordelijk voor het betalen van de premies voor uw ziektekostenverzekering.

4.6 FINANCIËN

FINANCIEEL 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. Zie ook paragraaf 4.1.

4.7 MAANDELIJKSE FACTUUR

Voor zorg en diensten die voor uw eigen rekening zijn, zijn prijzen vastgesteld. De prijzen zijn vermeld in de prijslijst, deze is bijgevoegd als bijlage 1. De vermelde prijzen worden jaarlijks geïndexeerd en vastgesteld. De prijzen zijn inclusief BTW. Na afloop van iedere maand ontvangt u een factuur/overzicht van WZH 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 zorg 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.

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 het 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 het woonzorgcentrum.

4.10 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 verblijft ook plaatsen op www.zorgkaartnederland.nl. Geef uw cijfer en deel zo uw mening over het woonzorgcentrum.

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden en uw verblijf zo prettig mogelijk te maken. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg en diensten van WZH. Als dit het geval is, maak uw klacht dan bespreekbaar.

Iedereen aan wie WZH zorg en diensten verleent of heeft verleend, kan een klacht indienen. Wanneer u zelf niet in staat bent een klacht in te dienen, kan dat namens u gedaan worden door uw eerste contactpersoon.

SAMEN DE KWALITEIT VERBETEREN

Als u niet tevreden bent, kunt u uw onvrede bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat of met zijn/haar leidinggevende. Onze medewerkers, teamleiders en locatiemanagers staan open voor uw klachten. Daarbij maakt

het niet uit of het gaat om de medische behandeling, de bejegening of een maaltijd die niet naar wens is. Door klachten bespreekbaar te maken, kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken. Vindt u het lastig om uw klacht mondeling te bespreken? Vul dan het WZH-waarderingen en klachtenformulier in. Deze kunt u opvragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Wilt u uw klacht liever met een onafhankelijk persoon bespreken, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtenbemiddelaar via onze klachtenregeling. Wilt u in contact komen met de klachtenbemiddelaar van uw woonzorgcentrum? Dan kunt u terecht bij het Servicepunt of kijk op de mededelingenborden.

KLACHTENREGELING

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

De brochure Klachtenregeling WZH is te downloaden op onze website www.wzh.nl of op te vragen bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum.



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 verblijven maar toch op uw eigen appartement willen eten, kunt u dit bespreken met de verzorging. 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. Familie/mantelzorgers worden hier nauw bij betrokken. Wanneer dit aan de orde is.

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 hebt, 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. WZH kan gebruik maken van haar recht bezoek te weigeren. Hieraan gaat altijd een zorgvuldig traject met de betrokkenen vooraf. Sommige afdelingen hebben specifieke bezoekersregelingen/ -tijden. U kunt dit navragen bij het Servicepunt van de locatie waar u verblijft.

5. ER OP UIT GAAN

Indien u (met uw naasten) er op uit wilt, gelden er regels van de Zorgverzekering. Neem altijd ruim van tevoren contact op met de teamleider. Cliënten die bij WZH verblijven met een voorlopige machtiging, rechterlijke machtiging (RM) of een inbewaringstelling (IBS), hebben toestemming nodig voor het verlaten van de afdeling of verlof. 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.

6. TELEFONEREN

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

7. 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.

8. 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 Zorgleveringsovereenkomst 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.

9. 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 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.

10. 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.

11. 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 Zorgleveringsovereenkomst op te zeggen.

12. 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.

13. ZORGHANDELINGEN DOOR BEZOEK, DERDEN

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

14. HUISDIEREN

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

15. 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

2 TREFWOORDENREGISTER

A	Paginanummer	K	Paginanummer
Activiteiten	16	Kapper	12
Alarmering	12	Kluis	12
Alcoholgebruik	30	Klachten	24
		Klachtenbemiddelaar	25
B		M	
Behandelaren	10	Maaltijden	28
Bewindvoering	18	Maandfactuur	13
Bezoek	28	Manicure	13
		Mantelzorgers	18
C		Mantelzorgondersteuning	18
Cliëntenraad	20	Melding Incidenten Cliënten (MIC)	22
Cliënttevredenheidsonderzoek	20	Mentorschap	19
Curator	18		
D		P	
Diefstal	22	Pedicure	13
		Polszender	12
E		Post	28
Eerste contactpersoon	18	PREZO kwaliteitssysteem	22
Eigen bijdrage	6	Prijslijst	bijlage 1
Ethische vraagstukken	24	Privébezittingen	29
		R	
F		Roken	29
Familie	18		
Filmen	30	S	
Financiën	23	Schoonmaak	13
Financieel beheer	23	Slaap- en rusttijden	28
Fotografie	30	Sociale media	30
H		T	
Halszender	12	Telefonie	13
Huisdieren	31	Televisie	14
Huisregels	27		
Huur ruimte	16	V	
I		Veiligheid	21
Identiteitsbewijs	8	Vergoeding voor zorg	6
Inboedelverzekering	21	Verlof	29
Internet	12	Vervoerhulpmiddelen	21
		Vrijwilligers	19

W	Paginanummer
Waarderingen	24
Wasverzorging	14
Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen	9
Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering	21
Wettelijk vertegenwoordiger	18
WoonZorgcentra Haaglanden	1
Z	
Ziekenhuisopname	7
Ziektekostenverzekering	22
Zorgleefplan	8
Zorgleveringsovereenkomst	7

