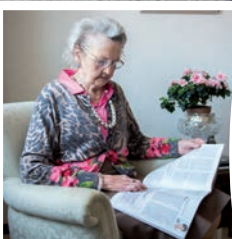




*"Met WZH Thuiszorg  
kan ik thuis  
blijven wonen"*



# CLÏENTINFORMATIEGIDS WZH THUISZORG



# VOORWOORD

Welkom bij WZH Thuiszorg. Thuis woont u het liefst zo lang mogelijk zelfstandig. Eventueel met hulp en ondersteuning van uw mantelzorger, familie of bureu. Thuiszorg van WZH biedt u zorg of praktische hulp bij bijvoorbeeld het douchen of het innemen van uw medicijnen. Vertrouwd bij u thuis.

## INFORMATIEGIDS

In deze gids leest u alles wat u wilt weten over thuiszorg van 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 1 vindt u een trefwoordenregister, wat zoeken op een specifiek onderwerp eenvoudig maakt.

## PRODUCTEN EN DIENSTEN

Nu u thuiszorg van WZH afneemt, biedt WZH u verschillende producten en diensten. Denk aan de wijkverpleegkundige die bij u thuis komt, casemanagement voor ouderen met dementie, maar ook het ambulante geriatrisch centrum en de dagactiviteiten- en ontmoetingscentra in onze woonzorgcentra. Wilt u graag andere mensen ontmoeten of wilt u deelnemen aan activiteiten? U bent altijd welkom in onze woonzorgcentra waar een ontmoetingscentrum gevestigd is. U leest meer over onze producten en diensten in deel 2 van deze gids.

## MEER INFORMATIE

Meer informatie vindt u op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl), onder het kopje 'Cliëntinformatie'. U kunt met vragen ook terecht bij uw zorgregisseur of de WZH Klantbemiddeling Centraal. U bereikt de WZH Klantbemiddeling Centraal via telefoonnummer 070 756 16 00 of via [klantbemiddelingcentraal@wzh.nl](mailto:klantbemiddelingcentraal@wzh.nl).

# INHOUDSOPGAVE

## DEEL 1 ZORG 3

1.1 Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	4
1.2 Start zorgverlening	5
1.3 Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)	7
1.4 Bereikbaarheid teams	8
1.5 Kennismaken met zorgmedewerkers en behandelaren	8
1.6 Vakantie/zorg afzeggen	11
1.7 Sleutelbeheer	11
1.8 Gebruik tilliften en andere hulpmiddelen	11
1.9 Roken	12
1.10 Alcoholgebruik en andere verslavende middelen	12
1.11 Fotograferen, video en social media	12
1.12 Camerabeleid Thuiszorg	12

## DEEL 2 PRODUCTEN & DIENSTEN 15

2.1 Alarmering	16
2.2 Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentra	16
2.3 NAH-poli	19
2.4 Ambulant geriatrisch centrum	19
2.5 Thuiszorg bij geheugenproblemen	21
2.6 Tijdelijk wonen bij WZH	22
2.7 Geriatrische revalidatiezorg	23
2.8 Garantwoningen	23
2.9 Verhuizen naar een woonzorgcentrum	24
2.10 Palliatieve zorg	24

## DEEL 3 ALGEMEEN 27

3.1 Uw familie en mantelzorgers	28
3.2 WA-verzekering	30
3.3 Diefstal, schade en verloren voorwerpen	30
3.4 Melding van (bijna) ongeval / melding van incidenten	30
3.5 Ziektekostenverzekering	31
3.6 Financiën	31
3.7 Maandelijke factuur	31
3.8 Giften	31
3.9 Samen in gesprek over ethische vraagstukken	32
3.10 Niet reanimeren beleid Thuiszorg	32
3.11 Cliëntenraad	33
3.12 Kwaliteit en cliënttevredenheid	33
3.13 Tevreden of ontevreden? Laat het ons weten	34
3.14 Over WoonZorgcentra Haaglanden	35

## BIJLAGEN 37

Bijlage 1 Trefwoordenregister	38
-------------------------------	----

DEEL 1

# ZORG

## 1.1 VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

De vergoeding voor persoonlijke verzorging en verpleging (thuiszorg) wordt geregeld binnen verschillende wetten; de WMO, de Zorgverzekeringswet en de Wlz. Welke wet voor u van toepassing is, hangt af van uw persoonlijke situatie.

### WMO

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning aan inwoners van de gemeente, zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De wet die dit regelt heet de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

#### PER GEMEENTE VERSCHILLEND

Het gaat dan om taken die geen verpleegkundig karakter hebben, zoals huishoudelijke hulp, dagbesteding, beschermd wonen, begeleiding en ondersteuning voor mantelzorgers. De inhoud kan per gemeente verschillend zijn. Gemeenten kijken steeds meer naar wat u zelf kunt en wat uw familie of vrienden kunnen bijdragen.

#### EIGEN BIJDRAGE

Afhankelijk van uw inkomen, eigen vermogen en gezinssamenstelling betaalt u een eigen bijdrage voor de Wmo. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten.

Op de website van het CAK kunt u uw eigen bijdrage berekenen. Voor meer informatie kunt u ook terecht bij het Wmo-loket van uw gemeente.

### ZORGVERZEKERINGSWET

Het kan gebeuren dat u thuis verpleegkundige zorg nodig heeft. In Nederland is iedereen verzekerd voor die zorg via de Zorgverzekeringswet. Verpleegkundige zorg aan huis, zoals bijvoorbeeld hulp bij het toedienen van medicijnen, is vanaf 2015 opgenomen in het basispakket van de zorgverzekering.

#### ZORGVERZEKERAAR

Ieder jaar versturen de zorgverzekeraars in november de nieuwe polissen, met daarin een overzicht van de verzekerde zorg in het basispakket. Op basis daarvan maakt u uw keuze voor een zorgverzekeraar. Net als met ziekenhuizen sluiten zorgverzekeraars contracten af met zorginstellingen. Wij adviseren u om bij uw zorgverzekeraar na te gaan of deze de thuiszorg van WZH vergoedt.



## WLZ

Iedereen die in Nederland langdurige zorg nodig heeft, kan een beroep doen op zorg die wordt betaald uit de Wet langdurige zorg, de Wlz. De Wlz is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Het 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.

Heeft u een indicatie voor zorg met verblijf? Maar woont u thuis? Dan kunt u de zorg die op uw indicatie staat in bepaalde gevallen ook thuis krijgen. U kunt er voor kiezen om niet alle zorg die in uw indicatie staat af te nemen, maar gedeeltes daarvan (modules). De wijkverpleegkundige van WZH kan u helpen met het aanvragen van bepaalde modules.

### EIGEN BIJDRAGE

Afhankelijk van uw inkomen, eigen vermogen en gezinssamenstelling betaalt u een eigen bijdrage voor de Wlz. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de inning ervan gebeuren door het CAK-BZ, het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten.

## 1.2 START ZORGVERLENING

Op het moment dat u thuiszorg nodig heeft of uw zorgvraag is veranderd, komt onze wijkverpleegkundige bij u thuis langs. De wijkverpleegkundige bespreekt met u wat u zelf nog kunt, waar uw mantelzorger, familie of burens u bij kunnen helpen en welke verpleging en verzorging nodig is om langer thuis te kunnen wonen. De wijkverpleegkundige helpt u om de zorg te regelen, samen met uw familie of vrienden. De afspraken die u met de verpleegkundige maakt, worden vastgelegd in uw zorgplan. Tijdens het gesprek zal de wijkverpleegkundige om verschillende informatie vragen zoals uw identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas. Deze gegevens zijn noodzakelijk om uw zorg aan te vragen bij de zorgverzekeraar en om uw indicatie te stellen.

### ZORGLEVERINGSOVEREENKOMST

De zorgleveringsovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst waarin WZH zich verplicht tot het leveren van zorg aan u. De overeenkomst bevat de afspraken over het leveren van overige diensten door de organisatie, de voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt en uw rechten en plichten. De overeenkomst wordt op de dag van start van de zorg door u en de manager WZH Thuiszorg ondertekend.

## IDENTITEITSBEWIJS EN ZORGVERZEKERINGSPAS

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

## ZORGPLAN

De wijkverpleegkundige van WZH heeft een belangrijke rol in de zorg bij u thuis. Hij/zij bespreekt met u wat u zelf kunt, waar uw mantelzorger, familie of buren u bij kunnen helpen en welke verpleging en verzorging nodig is om langer thuis te kunnen wonen.

De wijkverpleegkundige helpt u om de zorg te regelen, samen met uw familie of vrienden. Ook stemt hij/zij af met andere hulpverleners. Bijvoorbeeld uw huisarts, een medisch specialist of de maatschappelijk werker. Alle afspraken worden samen met u vastgelegd in één zorgplan.

## UITVOERINGSVERZOEK OF MACTIGING

Voor het uitvoeren van een aantal verpleegkundige handelingen is een uitvoeringsverzoek van uw arts of specialist noodzakelijk. De wijkverpleegkundige zal u vragen om hier zorg voor te dragen. Dit verzoek wordt opgenomen in uw zorgdossier.

## WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Uw gegevens worden bij ons opgeslagen volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze wet heeft als doel om uw privacy te beschermen.

## WZH CLIËNTPORTAAL

WZH vindt het belangrijk om zelfstandigheid en het behoud van de eigen regie van cliënten zoveel mogelijk te stimuleren. Een manier om hieraan bij te dragen is het bieden van de mogelijkheid om gebruik te maken van het WZH cliëntportaal.

Maakt u gebruik van thuiszorg of dagbesteding van WZH dan kunt u gratis toegang krijgen tot uw digitaal zorgdossier via het cliëntportaal Carenzorgt. In het cliëntportaal zijn alle partijen die zorg aan u verlenen met u en met elkaar verbonden. Denk aan uw wijkverpleegkundige, mantelzorger, huisarts en behandelaar. Iedereen kan elkaar informeren en even overleggen.

## UW ZORGDOSIER IN ZIEN

U kan via het portaal zien wanneer de thuiszorgmedewerker langskomt en u leest gemakkelijk de rapportage van de wijkverpleegkundige. Het WZH cliëntportaal stelt u in staat om op ieder gewenst moment via een computer, laptop of tablet het zorgdossier in te zien. U bepaalt zelf of u



op deze wijze het zorgdossier in wilt zien, het gebruik van het cliëntportaal is niet verplicht.

Vindt u deze manier van inzage in uw dossier niet prettig, beschikt u niet over een computer, laptop of tablet of wenst u geen gebruik te maken van het cliëntportaal, dan is de mogelijkheid er ook om het zorgdossier in te zien tijdens het verlenen van zorg, of het maken van een afspraak met uw wijkverpleegkundige.

## 1.3 WET GENEESKUNDIGE BEHANDELOVEREENKOMST (WGBO)

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

### RECHTEN

De WGBO regelt:

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

### PLICHTEN

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

## INGRIJPEN ZONDER TOESTEMMING

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

## 1.4 BEREIKBAARHEID TEAMS

Van uw wijkverpleegkundige ontvangt u informatie over hoe het zorgteam te bereiken is. Ook kunt u middels het WZH cliëntportaal communiceren met het zorgteam wat bij u aan huis komt. Daarnaast kunt u met vragen terecht bij de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00 of [klantbemiddelingcentraal@wzh.nl](mailto:klantbemiddelingcentraal@wzh.nl). Onze medewerkers helpen u graag verder! U kunt ook een kijkje nemen op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## 1.5 KENNISMAKEN MET ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAREN

Wanneer u thuiszorg van WZH ontvangt staat, afhankelijk van uw zorgvraag, een multidisciplinair team met verschillende medewerkers voor u klaar. WZH Thuiszorg werkt met een klein team van zorgprofessionals, waardoor voor u veelal bekende gezichten over de vloer komen. 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:

- zorgregisseurs;
- wijkverpleegkundigen en verzorgenden;
- helpenden;
- behandelaren;

### ZORGREGISSEURS

De zorgregisseur is de verpleegkundige spil van het thuiszorgteam die alles voor u regelt. Hij/zij heeft goed contact met uw huisarts, en met bijvoorbeeld uw begeleider van het dagactiviteitencentrum, specialist in het ziekenhuis of het behandelteam van WZH. Belangrijk is ook het contact en samenwerking met uw partner, familie of vrienden. Zij hebben een belangrijke rol als mantelzorger.

Wanneer de diagnose dementie wordt gesteld kunnen veel vragen bij u opkomen. Vragen over de ziekte en over het verloop ervan, maar ook vragen over welke zorg en begeleiding u straks nodig heeft en wie deze zorg kan leveren. De zorgregisseur kan u adviseren over de mogelijkheden die er zijn. Hij/zij coördineert vervolgens de zorg, zoals thuiszorg, behandeling, en dagactiviteiten. Daarnaast biedt de zorgregisseur emotionele ondersteuning. Wij noemen dit 'Casemanagement bij dementie'. Meer informatie over casemanagement leest u op pagina 21.

## VERPLEEGKUNDIGEN EN VERZORGENDEN

De wijkverpleegkundigen en verzorgenden zijn de professionals die bij u thuis komen om u de zorg en begeleiding te geven die u nodig heeft. Hij/zij voert verzorgende en verpleegkundige handelingen bij u uit. Denk bijvoorbeeld aan lichamelijke verzorging, wondverzorging, het geven van medicijnen en injecties, zwachtelen of het aan- en uitrekken van steunkousen.

## HELPEMDEN

De helpenden zijn professionals die bij u thuis komen om u te ondersteunen bij de lichamelijke verzorging of u begeleiden in de thuissituatie.

## BEHANDELAREN

Het kan dat uw dagelijks leven uit evenwicht raakt. Bijvoorbeeld omdat u lichamelijke klachten krijgt, vergeetachtig wordt of wanneer u moeite heeft om uw sociale contacten te onderhouden. In onze ambulante geriatrische centra en in de NAH poli werkt een multidisciplinair behandelteam, zij geven u advies en behandeling. Meer over onze ambulante geriatrische centra leest u op pagina 19. Meer informatie over de NAH poli leest u op pagina 19.

Het multidisciplinair behandelteam bestaat, afhankelijk van uw zorgvraag, uit:

- Specialist ouderengeneeskunde
- Ergotherapeut
- Fysiotherapeut
- Logopedist
- Diëtist
- Psycholoog
- (Gedrags)neuroloog (op consultbasis)

## SPECIALIST OUDERENGENEESKUNDE

De specialist ouderengeneeskunde is gespecialiseerd in zorg voor mensen met NAH, ouderen en chronisch zieken met verschillende gezondheidsproblemen en stuurt het multidisciplinair behandelteam aan. Deze arts kijkt niet alleen naar de ziekte(n), maar ook naar de gevolgen van

uw gezondheidsproblemen voor uw dagelijks leven en dat van de familie en mantelzorgers. De behandelaren werken op verwijzing van de specialist ouderengeneeskunde.

### **ERGOTHERAPEUT**

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 taaloefeningen. 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.

### **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.

### **(GEDRAGS)NEUROLOOG (OP CONSULTBASIS)**

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

## **1.6 VAKANTIE/ZORG AFZEGGEN**

Als de cliënt voor een bepaalde periode of bepaald moment geen zorg of diensten wenst te ontvangen, meldt de cliënt dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan de zorgaanbieder. Doet hij dit niet, dan kan de zorgaanbieder kosten in rekening brengen aan de cliënt, tenzij de cliënt kan aantonen dat hij als gevolg van overmacht niet in staat was zich tijdig af te melden. Deze kosten zijn niet hoger dan de aantoonbaar gemaakte kosten met een maximum van het gecontracteerde tarief voor de geïndiceerde zorg.

## **1.7 SLEUTELBEHEER**

De wijkverpleegkundige onderzoekt samen met u en uw familie welke mogelijkheden er zijn om het zorgteam toegang tot uw woning te verlenen. Er liggen verschillende mogelijkheden voor handen, zoals bijvoorbeeld: u doet de deur zelfstandig open, de sleutels kunnen bij de burens opgehaald worden, gebruik van een sleutelkluis of aanvraag bij de gemeente van een automatische deuropener.

## **1.8 GEBRUIK TILLIFTEN EN ANDERE HULPMIDDELEN**

Mocht het voor uw zorgvraag nodig zijn, dan kunnen onze medewerkers gebruik maken van transferhulpmiddelen zoals tilliften. Het werken met transferhulpmiddelen wordt uitgevoerd volgens de ARBO richtlijnen. Medewerkers krijgen regelmatig instructies over het juiste gebruik van de hulpmiddelen.

## 1.9 ROKEN

Wij verzoeken u dringend niet te roken wanneer een WZH medewerker bij u in huis is. Medewerkers hebben volgens de Tabakswet en het Arbobeleid recht op een rookvrije werkomgeving.

## 1.10 ALCOHOLGEBRUIK EN ANDERE VERSLAVENDE MIDDELEN

Overlast door dronkenschap of door het onder invloed zijn van andere drogerende middelen staat een goede zorgverlening in de weg. Wij verzoeken u daarom om tijdens de zorg die u ontvangt niet onder invloed te zijn.

## 1.11 FOTOGRAFEREN, VIDEO EN SOCIAL MEDIA

Het fotograferen van cliënten en medewerkers is zonder hun uitdrukkelijke toestemming niet toegestaan. Het plaatsen, delen en/of verspreiden van geluids- en/of beeldopnames van cliënten en medewerkers op (sociale) media als Youtube en Facebook is niet toegestaan. WZH Gaat er vanuit dat als u niet in staat bent toestemming te geven, u geen toestemming geeft. WZH vindt het ongewenst dat professionele handelingen van medewerkers op enige wijze openbaar worden gemaakt.

## 1.12 CAMERABELEID THUISZORG

Steeds vaker besluiten cliënten en hun familieleden om èèn of meerdere camera's in de woning te installeren van de cliënt. Het doel is veelal dat familie 'een oogje in het zijl' kan houden. Echter, niet alleen wordt de cliënt gefilmd, maar ook de medewerker van de Thuiszorg wanneer zij langskomt om zorg te verlenen. In artikel 139f van het Wetboek van Strafrecht is verankerd dat personen niet gefilmd mogen worden zonder dat zij erop gewezen zijn dat zij gefilmd kunnen worden. Voorts is het een eigen keuze of iemand gefilmd wil worden. Om een duidelijke lijn te

trekken, verwarring te voorkomen en om medewerkers te ondersteunen, hanteert WZH het beleid dat medewerkers van WZH niet gefilmd mogen worden tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden bij de cliënt thuis. Dit resulteert in de volgende uitgangspunten:

- Indien er een camera aanwezig is in de woning van de cliënt dan dienen er voordat cliënt in zorg komt afspraken gemaakt te worden over het kunnen uitschakelen of afdekken van de camera door de WZH medewerker die zorg komt verlenen met de cliënt en/of diens mantelzorgers.
- Indien cliënt in zorg is en cliënt besluit om een camera te plaatsen dan dienen er afspraken gemaakt te worden over het kunnen uitschakelen of afdekken van de camera door de WZH medewerker die zorg komt verlenen, voordat de camera geplaatst is.

Indien u een camera overweegt te plaatsen in de woning dan kunt u dit aangeven bij de zorgregisseur van uw Thuiszorg teams. Zij maakt hierover graag afspraken met u zodat uw wensen en het WZH beleid goed op elkaar worden afgestemd.





*"Het is fijn om  
vertrouwde gezichten  
te zien"*

DEEL 2

# PRODUCTEN & DIENSTEN

## 2.1 ALARMERING

Wie alleen of afgelegen woont, denkt vast wel eens na over wie hulp kan bieden in geval van nood. Bijvoorbeeld wanneer u valt of medische zorg nodig heeft. Of wanneer uw kinderen of familie niet in de buurt wonen en niet in de gelegenheid zijn om snel hulp te bieden. Alarmopvolging/ Alarmering van WZH kan uitkomst bieden.

Woont u in Leidschendam-Voorburg? WZH heeft een samenwerkingsverband met Woej voor alarmering in uw gemeente. U kunt contact opnemen met Woej voor meer informatie, via 070 - 386 28 61 of kijk op de website [www.woej.nl](http://www.woej.nl). U krijgt een alarm in uw woning waardoor u 24 uur per dag kunt rekenen op hulp in geval van nood. Een prettig idee, zeker als u alleen thuis bent. Het alarm werkt alleen binnenshuis. Aansluiting op het alarm is mogelijk met een vaste telefoonaansluiting.

WZH vraagt borg voor situaties waarbij u de hals- of polszender kwijtraakt of beschadigt. Wanneer de hals- of polszender wordt ingeleverd in de staat van ingebruikname, dan retourneert WZH de borgsom.

## 2.2 DAGACTIVITEITEN- EN ONTMOETINGSCENTRA

### FIT & FUN: DAGBESTEDING BIJ WZH

Lekker actief blijven gecombineerd met leuke activiteiten om anderen te ontmoeten? Kom kennismaken met het FIT & FUN-dagbestedingsprogramma van WZH voor mensen met en zonder indicatie.

Naast een flinke dosis plezier besteden we binnen het FIT & FUN-programma veel aandacht aan een gezonde leefstijl, bijvoorbeeld door lekker te bewegen, het geheugen te trainen en met elkaar te koken. Stap hiervoor gerust eens binnen bij één van onze Dagactiviteiten- of Ontmoetingscentra. Meer informatie en adressen vindt u op onze website: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of bel met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00.

Dagbesteding in Den Haag:

- WZH Transvaal: Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentrum
- WZH Waterhof: Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentrum
- WZH Hoge Veld: Ontmoetingscentrum
- WZH Nieuw Berkendael: Dagactiviteitencentrum voor mensen met NAH

Dagbesteding in Leidschendam - Voorburg:

- WZH Schoorwijk: Dagactiviteiten- en Ontmoetingscentrum
- WZH Prinsenhof: Dagactiviteitencentrum met behandeling

Dagbesteding in Zoetermeer:

- WZH Oosterheem: Dagactiviteitencentrum en Ontmoetingshuis

## DAGBESTEDING MET INDICATIE

Samen met u kijken we op basis van uw wensen en ondersteuningsvraag welke activiteiten u wilt en kunt doen. Voor begeleiding of behandeling in onze Dagactiviteitencentra heeft u een beschikking of indicatie nodig. We helpen u graag bij het aanvragen hiervan.

Afhankelijk van het inkomen betaalt u een eigen bijdrage, vastgesteld door het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten(CAK-BZ).

## ACTIEF ONTMOETEN

Heeft u geen indicatie, maar bent u wel op zoek naar sociaal contact en ondersteuning gericht op alledaagse zaken? Kom dan naar één van onze Ontmoetingscentra en doe mee met bewegings-, geheugentrainings- en welzijnsactiviteiten. Speciaal voor mantelzorgers organiseren we gespreksgroepen, informatiebijeenkomsten en workshops.

## DAGACTIVITEITENCENTRUM VOOR MENSEN MET NAH

Heeft u Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en bent u op zoek naar begeleiding, gezelligheid of arbeidsgerichte activiteiten? Kom dan naar ons Dagactiviteitencentrum in WZH Nieuw Berkendael. Hier vindt u een breed scala aan activiteiten voor (jong)volwassenen met NAH.

Tijdens de activiteiten wordt uitgegaan van uw individuele mogelijkheden. U krijgt alle ruimte om zelf activiteiten en initiatieven op te pakken en te organiseren. Samen met u kijken we wat uw levenservaring is en waar uw kwaliteiten liggen. Zo kunt u bijvoorbeeld meehelpen bij het vormgeven van een activiteit en het bepalen van het activiteitenaanbod. Hierbij wordt rekening gehouden met uw levensloop, werkervaring, opleiding en culturele achtergrond. Door deze manier van werken bent u in staat uzelf te ontplooiën en ontwikkelen.

## VERPLEEGKUNDIG SPREEKUR

Heeft u vragen over gezond ouder worden? Of loopt u tegen bepaalde zaken aan? Stel gerust u vragen aan een van onze wijkverpleegkundigen. Onze wijkverpleegkundigen houden wekelijks spreekuur in een dagactiviteiten- en ontmoetingscentrum bij u in de buurt. Samen kijkt u op welke wijze u gezonder ouder kunt worden, vitaal kan blijven en krijgt u nuttige tips en adviezen over wat u zelf kunt doen. Bij gezondheidsproblemen kan de verpleegkundige, in overleg met u, contact zoeken met

uw huisarts. Een afspraak kunt u maken via het Servicepunt van het woonzorgcentrum of via het team van het dagactiviteiten- en ontmoetingscentrum.

## **PINNEN**

In het kader van de veiligheid kunt u in onze woonzorgcentra alleen betalen middels pin of een consumptiekaart. Er kunnen geen contanten opgenomen worden door middel van pinnen.

## **KAPPER**

Bezoekt een dagactiviteiten- of ontmoetingscentrum in een WZH woonzorgcentrum? Dan kunt u gebruik maken van de kapsalon op de begane grond. U kunt voor meer informatie en de prijslijst terecht bij het Servicepunt van het woonzorgcentrum.

## **PEDICURE**

Bezoekt u een dagactiviteitencentrum in een WZH woonzorgcentrum? Dan kunt u gebruikmaken van de pedicure.

Met een pedicurebehandeling kunnen klachten snel verholpen worden. WZH werkt samen met door WZH erkende en gediplomeerde pedicuren. U dient zelf de kosten te betalen. Als u een medische verwijzing van uw huisarts heeft, kunt u de kosten, afhankelijk van de door u verzekerde zorg, declareren bij uw zorgverzekeraar. De beschreven behandeling en kosten gelden alleen voor door WZH erkende pedicuren.

De pedicure is op vaste dagen aanwezig. U kunt bij het Servicepunt van het woonzorgcentrum terecht voor meer informatie of voor het maken van een afspraak.

## **BUITEN DE DEUR ETEN**

Wilt u er wel eens uit? Heeft u geen zin om te koken? Of woont u alleen en vindt u het niet gezellig om alleen te eten? Schuif dan eens aan in één van onze huisrestaurants. Bij verschillende WZH woonzorgcentra kunt u dagelijks dineren in het restaurant. Wij serveren een smakelijk en gezond menu. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw zorgregisseur of kijk op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).



## 2.3 NAH-POLI

Door de gevolgen van Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) kunt u te maken krijgen met somberheid, spraakstoornissen of lichamelijke beperkingen. Dagelijkse dingen zijn niet meer vanzelfsprekend. Woont u thuis en is niet duidelijk welke behandelingen voor u geschikt zijn? Dan biedt de NAH-poli uitkomst. U vindt de NAH-poli in WZH Nieuw Berkendael.

Bij de NAH-poli kunt u terecht voor onderzoek en behandeling gericht op:

- Lichamelijke beperkingen
- Taal-, spraak- of slikstoornissen
- Werking van het geheugen
- Emotionele veranderingen
- Gedragsveranderingen

WZH richt zich op cliënten met gedragsveranderingen en cognitieve problematiek bij NAH. Bijzonder is het multidisciplinair behandelteam onder verantwoordelijkheid van een psychiater én gedragsneuroloog. Onze specialisten onderzoeken uw situatie en zorgen voor behandelingen die bij u passen. Op deze manier krijgt u een goed beeld van de gevolgen van uw hersenletsel en bent u verzekerd van de juiste begeleiding. Op de NAH-poli werken GZ-psychologen, neuropsychologen, maatschappelijk werkers, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, diëtisten, logopedisten, verpleegkundigen en NAH coaches nauw samen. Hierdoor is het mogelijk om met meerdere behandelaren op één dag af te spreken.

### INZICHT, VAARDIGHEDEN EN HULPMIDDELEN

Aan de hand van de gesprekken en behandelingen krijgt u meer inzicht in wat uzelf nog kunt, leert u omgaan met veranderingen en wordt stap voor stap met u gekeken naar uw mogelijkheden in het omgaan met uw beperking. Heeft u als partner, familielid, vriend of vriendin vragen over NAH of de behandelingen? Maak een afspraak bij de NAH-poli zodat we uw vragen kunnen beantwoorden. Meer informatie over de NAH-poli vindt u op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of vraag het uw zorgregisseur.

## 2.4 AMBULANT GERIATRISCH CENTRUM

Het ambulante geriatrische centrum is een advies- en behandelcentrum voor ouderen in de regio Haaglanden. Wanneer u ouder wordt kunt u te maken krijgen met gezondheidsproblemen.

Het kan dat uw dagelijks leven hierdoor uit evenwicht raakt. Bijvoorbeeld omdat u lichamelijke klachten krijgt, vergeetachtig wordt of wanneer u moeite heeft om uw sociale contacten te onderhouden. In onze ambulante geriatrische centra werkt een multidisciplinair behandelteam, zij geven u advies en behandeling.

U vindt een ambulant geriatrisch centrum in de volgende WZH woonzorgcentra:

- WZH Waterhof
- WZH Hoge Veld
- WZH Transvaal
- WZH Prinsenhof

## HOE KUNT U ONS INSCHAKELEN?

Bent u woonachtig in Den Haag, Rijswijk of Leidschendam-Voorburg? Dan kunt u of uw familie, in overleg met de huisarts, rechtstreeks contact opnemen met het ambulant geriatrisch centrum. Daarnaast kunnen ook huisartsen en andere zorgprofessionals het ambulant geriatrisch centrum inschakelen.

## WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN NA AANMELDING?

Nadat u een afspraak heeft gemaakt komt u langs in één van de centra bij u in de buurt. Bent u niet in staat naar een ambulant geriatrisch centrum te komen, dan komt de wijkverpleegkundige bij u thuis. Het eerste gesprek vindt plaats met de wijkverpleegkundige. Hij/zij kijkt samen met u welke problemen u ervaart, adviseert u en doet als het nodig is een verwijzing naar (thuis)zorg, dagbesteding of behandeling. Mocht u een verwijzing voor behandeling ontvangen, dan zal de specialist ouderengeneeskunde u verder onderzoeken. Naar aanleiding dit onderzoek wordt, in nauwe samenwerking met uw huisarts, een advies en zorgbehandelplan opgesteld.

## WANNEER KUNT U ONS INSCHAKELEN?

U kunt ons inschakelen bij:

- Een combinatie van lichamelijke klachten
- Depressie, somberheid of dreigend isolement
- Achteruitgang van geestelijke vermogens, toenemende vergeetachtigheid
- Nieuwe problemen in het dagelijks functioneren
- Plotselinge, niet begrepen veranderingen in iemands karakter of manier van doen
- Het leren leven met een aandoening of handicap
- Onverklaard en/of regelmatig vallen



## VERGOEDING

Onderzoek en behandeling wordt (gedeeltelijk) vergoed, afhankelijk van uw en ons contract met de betreffende zorgverzekeraar. Om in aanmerking te komen voor vergoeding hebben wij een verwijsbrief van uw huisarts nodig. Bij de aanmelding hebben wij ook uw verzekeringsgegevens (zorgpas), een kopie van uw identiteitsbewijs en uw BSN (sofinummer) nodig.

## MEER INFORMATIE

Voor meer informatie over een ambulantly geriatrisch centrum bij u in de buurt kunt u contact opnemen met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00 of kijkt u op de website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## 2.5 THUISZORG BIJ GEHEUGENPROBLEMEN

Op een veilige, verantwoorde manier thuis wonen met beginnende dementie? Dat kan met casemanagement voor ouderen met dementie. Onze gespecialiseerde wijkverpleegkundigen ondersteunen en begeleiden u en uw partner of familie vanaf het eerste moment dat u het gevoel heeft dat er iets aan de hand is.

## DIAGNOSE DEMENTIE

De diagnose dementie gaat vaak gepaard met veel vragen. Vragen over de ziekte en over het verloop ervan, maar ook vragen over welke zorg en begeleiding u straks nodig heeft en wie deze zorg kan leveren.

De belasting voor mantelzorgers is groot. Niet alleen fysiek, maar ook emotioneel. Het is zwaar om de persoon om wie je geeft te zien veranderen. WZH biedt casemanagement voor ouderen met dementie ter ondersteuning van de cliënt en zijn of haar omgeving. Ons doel is dat u zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.

## EÉN CONTACTPERSOON

Samen met de wijkverpleegkundige onderzoekt u waar u tegenaan loopt, wat uw wensen zijn en wat nodig is. De wijkverpleegkundige kan u adviseren over de mogelijkheden die er zijn. Hij/zij coördineert vervolgens de zorg, zoals thuiszorg, behandeling, en dagactiviteiten. Daarnaast biedt de wijkverpleegkundige emotionele ondersteuning.

U heeft één vaste wijkverpleegkundige voor casemanagement die contacten onderhoudt met verschillende hulpverleners en uw mantelzorgers. De wijkverpleegkundige kan de mantelzorger verder ondersteunen. Ook wanneer u tijdelijke zorg of nazorg nodig heeft omdat u (tijdelijk) opgenomen bent in het ziekenhuis of woonzorgcentrum kan de wijkverpleegkundige ondersteuning bieden.

Casemanagement kan geboden worden wanneer u een Wlz of ZVW (zorgverzekeringswet) indicatie heeft. De ZVW indicatie kan door de wijkverpleegkundige gesteld worden. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige.

## 2.6 TIJDELIJK WONEN BIJ WZH

Zoekt u tijdelijk een logeerverblijf waar u ook verzekerd bent van de juiste zorg? Bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname of omdat uw partner, kinderen of burens er kort tussenuitgaan? Verschillende woonzorgcentra van WZH hebben speciale appartementen voor mensen die een tijdelijke woonruimte nodig hebben.

Met de privacy van uw eigen appartement, verzorging en de gezelligheid in de ontmoetingsruimte vindt u bij WZH de juiste combinatie van zorg, geborgenheid, rust en activiteit. Zo kunt u bij ons herstellen na een ziekenhuisopname of tijdelijk verblijven wanneer uw mantelzorger even niet voor u kan zorgen.

U kunt bij ons terecht voor persoonlijke verzorging en begeleiding. Wanneer het nodig of gewenst is, kunt u gebruikmaken van de diensten van onze fysiotherapeut, ergotherapeut en diëtist. Afhankelijk van de dekking van uw zorgverzekering worden deze diensten vergoed. Uw huisarts blijft verantwoordelijk voor de medische behandeling. Het doel van kortdurende opname is dat u binnen zes tot maximaal twaalf weken herstelt, zodat u weer zelfstandig thuis kunt wonen. Eventueel met ondersteuning van thuiszorg van WZH.

Voor meer informatie kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige of belt u met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00.

## 2.7 GERIATRISCHE REVALIDATIEZORG

Na een ziekenhuisopname zijn de alledaagse dingen niet meer zo vanzelfsprekend. Maar dat kunnen ze wel weer worden. Geriatrische Revalidatiezorg van WZH biedt uitkomst. Na uw ziekenhuisopname kunt u revalideren in WZH Prinsenhof.

Geriatrische Revalidatiezorg is een kortdurende revalidatie wanneer u na een ziekenhuisopname niet direct terug kunt naar uw eigen leefomgeving. U kunt bij WZH revalideren na een beroerte (ook wel CVA genoemd), de longziekte COPD, een trauma of na een operatie aan de knie, heup of schouder. Ook kunt u bij WZH uw balans hervinden bij kanker of hartfalen.

Wanneer u in WZH Prinsenhof komt revalideren, verblijft u op de revalidatieafdeling. Er staat een specialistisch revalidatieteam voor u klaar om samen met u aan de slag te gaan. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of belt u met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00.

## 2.8 GARANTWONINGEN

Bent u op zoek naar een mooie huurwoning in Den Haag of Leidschendam-Voorburg, waar u zelfstandig, in een leuke buurt, met goede service en zorg veilig kunt wonen? Kies dan voor een garantwoning van WZH.

### SERVICE EN GEMAK

In de garantwoning woont u zelfstandig en veilig met onze thuiszorg en servicediensten. U huurt het appartement en betaalt voor uw woonlasten en levensonderhoud. In de woningen zijn voorzieningen getroffen waardoor u zo lang mogelijk zelfstandig en veilig kunt blijven wonen.

### ZORG AAN HUIS

Het thuiszorgteam van WZH levert thuiszorg. Samen kijken we naar wat u zelf kunt, waar uw familie en mantelzorgers u mee helpen en waar ons thuiszorgteam u bij kan ondersteunen.

Garantwoningen vindt u bij:

- WZH Hoge Veld (Den Haag, Wateringse Veld)
- WZH Waterhof (Den Haag, Escamp)
- Groepswonen voor Nederlandse Indische Ouderen (Den Haag, Escamp)
- WZH Leilinde (Den Haag, Leidschenveen)
- WZH Transvaal (Den Haag, Transvaal)
- WZH Schoorwijck - Zorgeloos wonen (Leidschendam)
- WZH Schoorwijck - De Rietsangh (Leidschendam)
- WZH De Sonneruyter - Nieuw Heeswijk (Voorburg)
- WZH Het Anker - Margrietflat en Meerpaal (Voorburg)

Wilt u meer informatie over de huurwoningen van WZH? Kijk dan op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of bel onze WZH Klantbemiddeling Centraal: 070 756 16 00. Wanneer u in aanmerking wilt komen voor een garantwoning vragen wij u altijd een inkomstenverklaring (voorheen een IB60 formulier) te overleggen.

## 2.9

# VERHUIZEN NAAR EEN WOONZORGCENTRUM

Het kan gebeuren dat zelfstandig wonen niet meer gaat. Er is dan een mogelijkheid tot verblijf in een WZH woonzorgcentrum. In een woonzorgcentrum is het zorgteam 24 uur per dag in uw nabijheid. Wanneer u besluit te verhuizen naar een woonzorgcentrum heeft u een Wlz-indicatie nodig. In de indicatie staat omschreven welke zorg en ondersteuning u nodig heeft en vergoed krijgt. Uw wijkverpleegkundige kan u hier meer over vertellen.

## 2.10

# PALLIATIEVE ZORG

Als u afscheid gaat nemen van het leven wilt u dit doen op een manier die bij u past. WZH Thuiszorg is er met aandacht voor u en uw naasten.

Palliatieve zorg wordt ook wel terminale zorg of stervensbegeleiding genoemd. Wij doen er alles aan om u en uw naasten zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen.

Onze thuiszorgspecialisten ondersteunen u bij:

- Lichamelijke klachten, zoals pijn of benauwdheid
- Aanprikken van infusen
- Toedienen van medicijnen
- Gevoelens van angst, verdriet en verwerking van uw ziekte
- Zorg en ondersteuning voor uw naasten

## HOSPICE

WZH biedt palliatieve zorg bij u thuis en in het WZH Hospice, gevestigd in WZH Waterhof. Wanneer u ongeneeslijk ziek bent en thuis wonen niet langer meer mogelijk is, vindt u in het WZH Hospice een rustige omgeving met passende begeleiding, ondersteuning en specialistische zorg.

Voor meer informatie over het WZH Hospice kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige of belt u met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 756 16 00.





*"De persoonlijke begeleiding vind ik prettig"*

DEEL 3

# ALGEMEEN



## UW FAMILIE EN MANTELZORGERS

### EERSTE CONTACTPERSOON

Als u thuiszorg van WZH ontvangt, 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.

### WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGER

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

### CURATOR

Een curator is soms tijdelijk of blijvend nodig voor mensen die wils- onbekwaam 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).

## **MANTELZORGONDERSTEUNING**

De inzet en betrokkenheid van mantelzorgers is voor onze cliënten enorm waardevol. Het contact met vrienden, familie en de maatschappij spelen een belangrijke rol. Wij vinden het belangrijk dat de mantelzorger zo lang mogelijk in staat is om de zorg en begeleiding die wordt gegeven, zelf kan blijven uitvoeren. Onze wijkverpleegkundige zal tijdens een intake ook uitgebreid stilstaan bij de mantelzorger.

Het geven van mantelzorg aan iemand die zorg nodig heeft is niet verplicht. Voor persoonlijke verzorging (wassen, aankleden etc.) kan afhankelijk van de zorgvraag professionele zorg worden aangevraagd. De afspraken die we met elkaar maken worden vastgelegd in het zorgplan. Onze wijkverpleegkundige zal regelmatig met u beiden in gesprek blijven, zo zorgen we samen.

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 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).

## 3.2 WA-VERZEKERING

Ontvangt u thuiszorg van WZH, dan heeft u een WA-verzekering nodig, een Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering. Deze regelt dat verzekerden grote financiële risico's niet zelf hoeven te dragen, wanneer zij per ongeluk schade aan derden hebben veroorzaakt.

## 3.3 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. WZH is niet aansprakelijk voor vermissing of ontvreemding van goederen en/of geld. Wij raden u aan een inboedel- of kostbaarhedenverzekering af te sluiten. Indien u vermoedt dat er iets in uw bezittingen is weggenomen, dan kunt u dit melden bij uw wijkverpleegkundige. Ook adviseren wij u aangifte te doen bij de politie. Het telefoonnummer van Politie Haaglanden is: 0900 8844.

## 3.4 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 om incidenten of gevaarlijke situaties in de toekomst te kunnen voorkomen.

## 3.5 ZIEKTEKOSTENVERZEKERING

Het is belangrijk dat u verzekerd bent tegen ziektekosten. Dit is noodzakelijk, omdat uw eigen verzekering de kosten betaalt van tussentijds bezoek aan de specialist of van een eventuele ziekenhuisopname. U blijft zelf verantwoordelijk voor het betalen van de premies voor uw ziektekostenverzekering.

NB: sommige onderdelen uit uw ziektekostenverzekering worden vergoed door de Wlz. Overleg met uw zorgverzekeraar welke (aanvullende) verzekering voor u van toepassing is.

## 3.6 FINANCIËEL BEHEER

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

## 3.7 MAANDELIJKSE FACTUUR

Na afloop van iedere maand ontvangt u een factuur/overzicht van WZH met daarop de kosten die voor uw eigen 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, dient u de administratiekosten zelf te betalen.

## 3.8 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 uw wijkverpleegkundige.

## 3.9 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 door WZH Thuiszorg. 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 een WZH woonzorgcentrum bij u in de buurt.

## 3.10 NIET-REANIMEREN BELEID THUISZORG

De keuze om niet gereanimeerd te willen worden is een zeer ingrijpende en vraagt om duidelijke en zorgvuldige communicatie tussen de cliënt en de zorgverleners. Een niet-reanimeren wens dient de cliënt met zijn (huis-)arts te bespreken en te laten vastleggen in het medisch dossier.

Het uitgangspunt van WZH Thuiszorg ten aanzien van reanimatie is: De medewerkers van WZH Thuiszorg reanimeren te allen tijde, tenzij de cliënt duidelijk zichtbaar een niet-reanimeren penning draagt. Elke andere vorm van een niet-reanimeren verklaring is voor de medewerkers van WZH Thuiszorg geen reden om niet te reanimeren.

Via de medewerkers van WZH Thuiszorg kunt u informatie krijgen over het bestellen van een niet-reanimatie penning. Indien hierover meer informatie het niet-reanimeren beleid wil, kan de zorgregisseur van uw thuiszorg team dit toelichten.

## 3.11 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.

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 een WZH woonzorgcentrum bij u in de buurt. Wilt u in contact komen met de cliëntenraad? Dan kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige.

## 3.12 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 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 wijkverpleegkundige 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 en binnen WZH Thuiszorg. 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, WZH Thuiszorg 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 en WZH Thuiszorg door Perspekt, een onafhankelijk bureau, toetsen om te weten of deze voldoen aan alle PREZO-normen. Dit kan resulteren in een zilveren of gouden PREZO-keurmerk per woonzorgcentrum. Meer informatie over het kwaliteitssysteem en keurmerken vindt u op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## 3.13 TEVREDEN OF ONTEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN

Wij vinden het belangrijk dat u 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 WZH Thuiszorg ook plaatsen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). Geef uw cijfer en deel zo uw mening over onze zorg- en dienstverlening.

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 staan open voor uw klachten. Daarbij maakt het niet uit of het gaat om de medische behandeling, de bejegening of iets totaal anders dat 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 vindt u op de website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) en kunt u ook opvragen bij uw wijkverpleegkundige of het WZH woonzorgcentrum bij u in de buurt. 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? Dan kunt u terecht op onze website [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl), bij het Servicepunt van een WZH woonzorgcentrum bij u in de buurt of bij uw wijkverpleegkundige.

## 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 een WZH woonzorgcentrum bij u in de buurt.

## 3.14 OVER WOONZORGCENTRA HAAGLANDEN

Voor meer informatie over WZH kunt u terecht op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of bellen met de WZH Klantbemiddeling Centraal via 070 - 756 16 00. Volg WZH ook op Twitter @WZHonline en Facebook WoonZorgcentra Haaglanden.



*"In mijn eigen  
omgeving kan ik  
blijven doen wat ik  
leuk vind"*

# BIJLAGEN

# TREFWOORDENREGISTER

<b>A</b>	Paginanummer	<b>H</b>	Paginanummer
Alarmering	16	Helpenden	9
Alcoholgebruik	12	Hospice	25
Ambulant geriatrisch centrum	19		
<b>B</b>		<b>I</b>	
Behandelaren	9	Identiteitsbewijs	6
Bereikbaarheid	8	Inboedelverzekering	30
Bewindvoering	28		
<b>C</b>		<b>K</b>	
Camerabeleid	12	Kapper	18
Casemanagement	9, 21	Klachten	33
Cliëntdossier	6	Klachtenbemiddelaar	33
Cliëntenraad	32		
Cliëntportaal	6	<b>L</b>	
Cliënttevredenheidsonderzoek	32	Logopedist	10
Curator	28		
<b>D</b>		<b>M</b>	
Dagactiviteitencentrum	16	Maaltijd	18
Dementie	21	Maandfactuur	31
Diefstal	30	Mantelzorgers	28
Diëtist	10	Mantelzorgondersteuning	29
		Melding Incidenten Cliënten (MIC)	30
<b>E</b>		Mentorschap	29
Eerste contactpersoon	28		
Eigen bijdrage	4	<b>N</b>	
Ergotherapeut	10	NAH-dagactiviteitencentrum	17
Ethische vraagstukken	32	NAH-poli	19
		Niet-reanimeren beleid	32
<b>F</b>		<b>O</b>	
Familie	28	Ontmoetingscentrum	16
Filmen	12	Overlijden	24
Financiën	31		
Financieel beheer	31	<b>P</b>	
Fotografie	12	Palliatieve zorg	24
Fysiotherapeut	10	Pedicure	18
		Pinnen	18
<b>G</b>		PREZO kwaliteitssysteem	33
Garantwoningen	23	Privébezittingen	30
Gedragsneuroloog	11	Psycholoog	10
Geriatrische revalidatiezorg	23		
Giften	31		

<b>R</b>	Paginanummer	<b>Z</b>	Paginanummer
Restaurant	18	Ziektekostenverzekering	31
Revalideren	23	Zorgplan	5
Roken	12	Zorgleveringsovereenkomst	5
<b>S</b>		Zorgmedewerkers	8
Schenken	31	Zorgverzekeringswet	6
Sleutelbeheer	11		
Social media	12		
Specialist Ouderengeneeskunde	9		
<b>T</b>			
Tijdelijk wonen	22		
<b>U</b>			
Uitvoeringsverzoek	8		
<b>V</b>			
Vergoeding voor zorg	4		
Verhuizen naar een woonzorgcentrum	24		
Verlof	11		
Verpleegkundige	9		
Verpleegkundig spreekuur	17		
Vervoerhulpmiddelen	11		
Vrijwilligers	30		
<b>W</b>			
Waarderingen	31		
Wet Bescherming Persoonsgegevens	6		
Wet Geneeskundige			
Behandeloovereenkomst (WGBO)	7		
Wet langdurige zorg (Wlz)	5		
Wet Maatschappelijke			
Ondersteuning (WMO)	4		
Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering	30		
Wettelijk vertegenwoordiger	28		
Wijkverpleegkundige	9		
WoonZorgcentra Haaglanden	34		







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

WZH KLANTBEMIDDELING CENTRAAL: 070 756 16 00

Volg WZH ook via:

