

wijwijzer



Verste 3.0

wijdeZorg

De WIJwijzer van WIJdeZorg vertelt u van
A tot Z wat wij doen, hoe wij het doen,
en op welke manieren WIJ er zijn voor u.
www.wijdeZorg.com



Inleiding

Geachte cliënt,

Welkom bij WIJdeZorg! We zijn verheugd dat u gebruik wilt maken van onze zorg en diensten en stellen alles in het werk om het u naar de zin te maken.

Natuurlijk vinden wij het heel belangrijk dat u en uw verwanten snel vertrouwd raken met onze organisatie en met de zorg en diensten die wij verlenen. Goede informatie is daarbij essentieel. In deze WIJwijzer presenteren wij u een kort en bondig overzicht van alle relevante onderwerpen - van activiteiten tot wasverzorging, van cliëntenraad tot Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) en nog heel veel meer. Een handig naslagwerk, waarmee u alle belangrijke informatie direct voor handen heeft.

Voor praktische informatie over uw eigen zorglocatie verwijzen wij u graag naar de uitgave 'Informatie Zorglocatie'. Hierin vindt u bijvoorbeeld de openingstijden van de winkel of de kapper, en de namen van de leden van de cliëntenraad. De 'Informatie Zorglocatie' is beschikbaar bij de gastvrouw/-heer van uw zorglocatie.

Ook al biedt de WIJwijzer veel antwoorden, er zijn natuurlijk altijd meer en andere vragen denkbaar. Aarzelt u niet en stel deze vragen aan onze medewerkers. Zij zorgen graag voor een antwoord.

U het comfort WIJdeZorg, dat is wat u van ons mag verwachten!

M.A.C. van der Valk
bestuurder

Inhoudsopgave

A

Aanbod zorg en diensten WIJde zorg
Aanvullende zorg en diensten
Activiteiten
Advies
Afval(verwijdering)
Alarmeren bij brand
Alarmeren voor hulp thuis
Alarmeren voor persoonlijke vraag of wens in de zorglocatie
Algemene voorwaarden voor zorg
Appartement (inrichting)
Audicien
Audiovisuele middelen

B

Bereikbaarheid WIJde zorg
Bezoek aan de arts, therapeut of specialist
Bibliotheek
Boodschappenservice
Brandpreventie

C

Casemanager dementie
Cliëntenraad
Cliëntvertrouwenspersoon
Clustermanager
Contactpersoon cliënt
Contactverzorgende/Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV)

D

Dementie

E

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)
Eten & Drinken
Ethische vraagstukken

F

Financiële kosten en de wijze van betaling
Fotografie en beeldmateriaal (gebruik van)

G

Gastvrouw / Gastheer
Gedragsregels

H

Huisarts
Huisblad WIJ
Huisdieren

I

Identiteit/levensbeschouwelijke grondslag
Indicatie
Informatievoorziening
Informatie zorglocatie
Internetcafé

K

Kapper
Klachtenfunctionaris
Klachtenregeling
Klachten op basis van de Wet zorg en dwang
Klantenkaart
Kleinschalig wonen
Kwaliteitssysteem

L

Levensbeschouwing en religie

M

Maaltijdvoorziening
Manager wonen
Manager zorg
Mantelzorg
Medicatie
Modulair Pakket Thuis
Multi Disciplinair Overleg

O

Opticien
Overlijden

P

Pedicure
Personenalarmering in de zorglocatie
Persoonsgebonden budget (Pgb)
Post
Privacy (beleid)
Procedures met betrekking tot de zorg- en dienstverlening

R

Reanimatiebeleid
Rechten en plichten
Recreatieruimte
Reserveren en huren van ruimtes en restaurant
Restaurant
Roken

S

Sleutelbeheer
Specialist ouderengeneeskunde

T

Tandarts
Technische dienst
Telefoon
Tuinonderhoud

V

Veiligheid (diefstal)
Vervoer
Verzekeringen (ziektekosten-)
Volledig pakket thuis
Voordeur - hoofdingang
Vrijheidsbeperkende maatregelen
Vrijwilligers

W

Wasverzorging (stomerij)
Website
Wet geneeskundige behandelovereenkomst
Wet langdurige zorg
Wet maatschappelijke ondersteuning
Wet zorg en dwang
WIJdementieteam
WIJde zorg Extra
Wijkverpleging
Winkelservice

Z

Zorgbemiddeling
Zorgovereenkomst
Zorgplan
Zorgprofiel
Zorgvisie

A

Aanbod zorg en diensten WIJdezorg

De zeven zorglocaties van WIJdezorg bieden:

- wonen met zorg, somatische zorg of psychogeriatrische zorg met behandeling (verpleeghuiszorg) en tijdelijk verblijf of logeren
 - 24-uurszorg thuis; alarmering, verzorging en verpleging, specialistische verzorging en het volledig pakket thuis
 - dagbesteding en groepsbegeleiding en ontmoetingscentrum dementie plus
 - hulp bij het huishouden thuis
 - gemakdiensten via WIJdezorg Extra
- Uitgebreide informatie over het aanbod is beschikbaar via de gastvrouw/-heer van de zorglocatie.

Aanvullende zorg en diensten

Zie: WIJdezorg Extra.

Activiteiten

In de zorglocaties worden activiteiten georganiseerd. Veel van deze activiteiten zijn ook toegankelijk voor inwoners van de Rijnstreek. Dit kan door het betalen van een kleine bijdrage of door de aanschaf van een klantenkaart (zie Klantenkaart). Via de gastvrouw/-heer van de zorglocatie is een activiteitenoverzicht op te vragen. Op de website is bij elke locatie van WIJdezorg een activiteitenagenda te vinden; www.wijdezorg.com

Advies

Vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn, of informatie over het verkrijgen van een indicatie of zorg kunnen worden besproken met de afdeling zorgbemiddeling van WIJdezorg, telefoon 088 - 209 1000.

Afval(verwijdering)

WIJdezorg zorgt dat het afval van haar cliënten op verantwoorde wijze wordt verzameld en afgevoerd. Wij verwachten dat de cliënten klein chemisch afval apart aanbieden. Zie: Informatie Zorglocatie.

Alarmeren bij brand

WIJdezorg regelt dat er altijd voldoende bedrijfshulpverleners in de zorglocatie aanwezig zijn. Bij brand voeren deze medewerkers de regie om alles in goede banen te leiden. Indien een bewoner van een appartement zelf brand ontdekt, dan gelden de volgende instructies:

1. Maak direct alarm via het alarmsysteem
2. Sluit ramen en deuren
3. Verlaat rustig de ruimte en wacht achter de rookwerende deuren in de gang op instructie van de bedrijfshulpverlener

In geval van ontruiming:

1. Luister goed naar de instructies van de bedrijfshulpverlener en/of de brandweer en voer deze ook uit
2. Gebruik nooit de lift, alleen onder begeleiding van de brandweer
3. Blijf - indien van toepassing - op de verzamelplaats en wacht nadere instructie van brandweer of hulpverlener af
4. Blijf rustig en veroorzaak geen paniek



Alarmeren voor hulp thuis

Wanneer iemand op een onverwacht moment thuis hulp nodig heeft, dan kan hij of zij een beroep doen op medewerkers van WIJdezorg. Dit wordt geregeld via de personenalarmering. Cliënten die hiervoor in aanmerking komen, krijgen in de woning een kastje (spreek-luisterverbinding) geplaatst en ontvangen een bijbehorende halshanger. Met deze halshanger kan alleen binnenshuis alarm worden geslagen. Zodra er wordt gealarmeerd zoekt een medewerker van de alarmcentrale via de spreekluisterverbinding contact met de bewoner. Mocht hulp thuis nodig zijn, dan neemt de alarmcentrale contact op met een gediplomeerde verzorgende van WIJdezorg. Deze medewerker is binnen circa 30 minuten aanwezig bij de cliënt. Overigens kan de cliënt ook kiezen voor alarmopvolging door familie of een bekende. De personenalarmering is alleen beschikbaar voor cliënten die wonen in het werkgebied van WIJdezorg. De Servicedesk van WIJdezorg verstrekt informatie over het verkrijgen van personenalarmering en verwijst u door naar de juiste instantie. Zij zijn telefonisch bereikbaar op 088 -209 1000.

Alarmeren voor persoonlijke vraag of wens in de zorglocatie

Alle appartementen van WIJdezorg beschikken over een alarmsysteem. Op het moment dat de cliënt het appartement betreft, informeert de medewerker de betrokkene over het alarmsysteem.

Algemene voorwaarden voor zorg

De Algemene voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg zijn van toepassing op de cliënten die gebruik maken van de diensten van WIJdezorg. De cliënt wordt geïnformeerd over de Algemene voorwaarden voor zorg met verblijf of voor zorg zonder verblijf bij het ondertekenen van de zorgovereenkomst.

Appartement (inrichting)

WIJdezorg zorgt ervoor dat het appartement of de kamer er netjes uitziet, zodat (tijdelijke) bewoning mogelijk is. Cliënten die wonen met zorg en/of behandeling ontvangen, kunnen zelf het appartement naar eigen smaak en op eigen kosten inrichten. Hierbij moet uiteraard wel rekening worden gehouden met de mogelijkheden voor een goede hulp- en zorgverlening. Als een nieuwe cliënt zijn kamer niet zelf wil of kan inrichten, om welke reden

dan ook (financieel of anderszins), dan regelt WIJdezorg een eenvoudige en adequate inrichting (tafel, stoel, kast, vloerbedekking, gordijnen, lampen, standaard bed, matras). Ontvangt de cliënt zorg met behandeling dan is de kamer gestoffeerd en treft WIJdezorg een aantal noodzakelijke voorzieningen in overleg met de cliënt.

Audicien

De bereikbaarheid van de audicien kunt u navragen bij de gastvrouw/-heer van de locatie.

Audiovisuele middelen

De meeste zorglocaties beschikken over een (dia)scherm, beamer, flip-over en/of televisie-videocombinatie. Deze materialen kunnen via de gastvrouw/-heer worden gereserveerd. De huurkosten staan vermeld op de prijslijst van WIJdezorg.

B

Bereikbaarheid WIJdezorg

Alle zorglocaties zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar.

Bezoek aan de arts, therapeut of specialist

Mocht de cliënt voor normale medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut kunnen bezoeken, dan zorgt WIJdezorg ervoor dat de cliënt begeleiding krijgt. Vaak wordt de hulp aan familie gevraagd. Maar familie is niet verplicht om mee te helpen. Indien de cliënt alleen naar een specialist of een therapeut kan, maar moeite heeft met het uittrekken en aantrekken van kleding en schoenen, dan moet de cliënt door iemand worden geholpen bij de specialist of therapeut. De cliënt hoeft daar niet voor te betalen. WIJdezorg hoeft hier ook niemand voor mee te sturen.

Bibliotheek

Een aantal locaties beschikt over een bibliotheek met - onder meer - groteletterboeken. In 'Informatie Zorglocatie' staat vermeld op welke plek de bibliotheek is gevestigd.

Boodschappenservice

De meeste zorglocaties beschikken over een winkel voor de dagelijkse boodschappen. Bij de zorglocaties zonder eigen winkel staat in 'Informatie Zorglocatie' vermeld op welke wijze de dagelijkse boodschappen kunnen worden verkregen.

Brandpreventie

De veiligheid van cliënten, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers van de zorglocaties van WIJdeZorg is als volgt gewaarborgd:

1. Overal in het gebouw zijn rookmelders en brandblusapparaten aanwezig. Deze worden regelmatig gecontroleerd
2. Er is een rechtstreekse telefoonverbinding met de brandweer
3. Een aantal vastgestelde medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener
4. Er vinden regelmatig informatiebijeenkomsten voor cliënten plaats
5. Alle ruimten en appartementen zijn voorzien van een plattegrond met vluchtwegen

Elke cliënt wordt verzocht al het mogelijke te doen om brand te voorkomen:

- Rook niet op plaatsen waar dit niet is toegestaan
- Rook niet in bed
- Gebruik nooit brandende kaarsen of waxinelichtjes
- Zorg ervoor dat de snoeren voldoen aan dubbele isolatie (=VMvl-snoer)
- Gebruik alleen Kema-gekeurde apparatuur in het appartement
- Laat de televisie en andere apparaten nooit 'stand by' staan
- Gebruik geen driewegstekkers
- Gebruik en bewaar geen brandbare stoffen zoals spiritus, alcohol, wasbenzine of terpentijn.

C

Casemanager dementie

De casemanager is het vaste aanspreekpunt voor cliënten met dementie en hun mantelzorgers.

Hij/zij geeft informatie, advies, begeleiding en voorlichting.

Samen met de cliënt en mantelzorg bekijkt de casemanager welke problemen er zijn en welke zorg of ondersteuning nodig is in de verschillende fasen van het ziekteproces.

Cliëntenraad

Een cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van een (zorg)instelling. Dit is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Individuele cliënten en zij die een cliënt vertegenwoordigen kunnen deelnemen aan de cliëntenraad. Elke zorglocatie heeft een eigen cliëntenraad, die regelmatig overlegt met de clustermanager van de zorglocatie.

Binnen WIJdeZorg is er ook een centrale cliëntenraad voor alle zorglocaties. Deze raad overlegt met de bestuurder van WIJdeZorg. Zowel van de cliëntenraad als van de centrale cliëntenraad zijn de verslagen van deze overleggen openbaar en verkrijgbaar via de gastvrouw/-heer van de zorglocatie.

Cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten die tekortkomingen in de zorg ervaren of andere klachten hebben, kunnen zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon van de zorglocatie. De cliëntvertrouwenspersoon kan cliënten begeleiden bij het vinden van een oplossing voor hun klachten en kan hen ondersteunen bij het opkomen voor hun rechten. In 'Informatie Zorglocatie' staat de naam en de bereikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon vermeld.

Clustermanager

De clustermanager geeft leiding aan een of meerdere zorglocaties van WIJdeZorg. Hij of zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening van de zorglocatie en het reilen en zeilen binnen de zorglocatie, en geeft leiding aan de betrokken managers zorg en wonen.

Contactpersoon cliënt

WIJdeZorg vindt het belangrijk dat haar cliënten - zoveel mogelijk - de regie over hun eigen leven houden. Familie, mantelzorger(s) of naaste(n) spelen daarbij een belangrijke rol. Zij kunnen informatie geven over de wijze waarop de cliënt wil wonen en leven, en kunnen ondersteuning bieden bij het behoud van diens gewenste zelfstandigheid. Bij WIJdeZorg heeft daarom elke cliënt een vast contactpersoon voor het uitwisselen van informatie.

In sommige gevallen is sprake van vertegenwoordiging of bewindvoering.



Contactverzorgende / Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV)

De medewerkers van WIJdeZorg stellen alles in het werk om de zorg en diensten naar wens te laten verlopen. Cliënten kunnen dagelijks bij hen terecht met hun vragen en wensen. Daarnaast heeft elke cliënt van WIJdeZorg een vaste contactverzorgende en vervanger. In sommige zorglocaties is de benaming van deze medewerker Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV).

De contactverzorgende is voor de cliënt het aanspreekpunt waar het gaat over de afspraken tussen de cliënt en WIJdeZorg en de voortgang van deze afspraken. De afspraken en de voortgang van de zorg- en dienstverlening wordt vastgelegd in het zorgplan. De contactverzorgende evalueert met de betrokken cliënt de mate van tevredenheid en bespreekt diens wensen en behoeften.

D

Dementie

De ziekte dementie heeft een grote impact op de cliënt en zijn omgeving. Een juiste diagnose en de juiste behandeling voor, tijdens en na de diagnosestelling zijn van groot belang om het leven met dementie voor de cliënt en zijn omgeving (waaronder mantelzorgers) te verlichten. Vanuit deze context is preventie en het bieden van veiligheid essentieel voor cliënten met de diagnose dementie. Onder preventie verstaan we in deze situatie het zo goed en zo lang mogelijk benutten van de eigen vaardigheden en kracht. Verder het voorkomen dat cliënten als gevolg van hun ziekte problemen krijgen op het gebied van wonen, participeren en lichamelijke en geestelijke gezondheid. Onder veiligheid verstaan we het bieden van zorg en begeleiding aan lotgenoten met vergelijkbare problematiek in een rustige en prikkeloze omgeving waardoor de burger zich gesteund voelt bij het beter kunnen hanteren van de ziekte dementie. De benadering van de cliënt en de gewenste activiteiten worden afgestemd op de mate waarin de dementie zich voordoet.

De betrokken medewerkers en de Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (dementie) stellen samen met de cliënt en de familie de meest passende benaderingswijze en activiteiten op.

E

Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)

Het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD) bevat alle relevante informatie die nodig is om de dagelijkse zorg te verlenen aan de cliënt. In het ECD komen alle aspecten aan de orde die van belang zijn om de cliënt optimaal te kunnen ondersteunen bij het wonen en leven zoals hij of zij dat wenst. Het ECD wordt in samenspraak met de cliënt en/of diens contactpersoon opgesteld. Het ECD wordt binnen zes weken na aanvang van de zorgverlening ter instemming aan de cliënt voorgelegd. Vervolgens wordt het elke zes maanden met de cliënt geëvalueerd en aangepast, en ter instemming aan hem of haar voorgelegd. Ook bij veranderingen of wijzigingen in de zorgvraag vindt evaluatie met de cliënt plaats.

Eten & Drinken

Extra maaltijden, lunches, koffiebijeenkomsten of een high tea kunnen worden geserveerd in het restaurant, of in een van de andere beschikbare ruimten waar de cliënt genodigden kan ontvangen. Vragen en wensen op het gebied van catering kunnen worden besproken met de manager wonen in de zorglocatie.

Ethische vraagstukken

Verzorgenden, mantelzorgers, cliënten en andere betrokkenen kunnen bij het maken van afwegingen over het juiste handelen bij ziekte, behandeling of begeleiding behoefte hebben aan aanvullende informatie, een klankbord of ondersteuning. WIJdezorg beschikt over een 'moreel beraad'. Betrokkenen kunnen vraagstukken uit de praktijk of signalen over gewenst beleid voorleggen aan de bestuurder van WIJdezorg, die dan overweegt om dit voor te leggen aan het 'moreel beraad'. Bij vragen kan contact worden opgenomen met het bestuurssecretariaat, tel. 088 - 209 1000 of via bestuur@wijdezorg.com. Voor meer informatie zie de brochure Ethiek.

F

Financiële kosten en de wijze van betaling

De kosten voor verblijf, verzorging en verpleging via WIJdezorg worden grotendeels betaald uit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Vanaf de start van het verblijf in de zorglocatie geldt voor de cliënt een wettelijke eigen bijdrage. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen. De bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratie Kantoor. De verpleging en de verzorging thuis is bij de zorgverzekeraar ondergebracht, onder de naam "Aanspraak wijkverpleging". Cliënten die via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) huishoudelijke hulp thuis of dagbesteding ontvangen, betalen eveneens een wettelijke eigen bijdrage via het Centraal Administratie Kantoor. Bij verblijf in de zorglocatie dient de cliënt een aantal niet-specifieke verpleegkosten zelf te betalen.

Korte toelichting van de meest voorkomende kosten bij WIJdezorg

Kosten voor telefoon en televisie

Alle bewoners hebben in hun appartement een aansluiting voor telefoon en televisie. De kosten voor aansluiting, abonnement en telefoon zijn voor rekening van de cliënt. In 'Informatie Zorglocatie' staat hierover ook informatie.

Kosten voor verzekeringen

De (aanvullende) ziektekostenverzekering is voor rekening van de cliënt. WIJdezorg heeft een brand-/inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor alle cliënten die bij WIJdezorg in een zorglocatie verblijven. De premies voor deze verzekeringen worden via automatische incasso in rekening gebracht. WIJdezorg raadt cliënten aan om voor waardevolle eigendommen zelf een aparte verzekering af te sluiten.

Kosten voor wasverzorging

WIJdezorg betaalt de kosten van de wasverzorging van het linnengoed. De kosten van de overige - persoonlijke - wasverzorging en het aanbrengen van naamstickers zijn voor rekening van de cliënt. De kosten voor wasverzorging via WIJdezorg worden via automatische incasso in rekening gebracht.

Boodschappengeld

De meeste zorglocaties beschikken over een winkel voor de dagelijkse boodschappen. In sommige gevallen ontvangt de cliënt boodschappengeld van WIJdezorg voor de aanschaf van de dagelijks benodigde levensmiddelen. Is het voor de cliënt niet mogelijk om het zelf te doen, dan verzorgt WIJdezorg de dagelijkse levensmiddelen. In 'Informatie Zorglocatie' wordt vermeld op welke wijze de dagelijkse boodschappen in de betreffende zorglocatie kunnen worden verkregen.

Noodzakelijke middelen en voorzieningen

Heeft de cliënt in de thuissituatie hulpmiddelen en/of voorzieningen nodig voor verpleging of verzorging, dan kunnen deze worden aangevraagd via de ziektekostenverzekering of via de Wet maatschappelijke ondersteuning. Bij verblijf met behandeling zijn de kosten voor WIJdezorg. In het appartement zijn algemene voorzieningen aangebracht voor het verlenen van de zorg. De kosten voor het aanbrengen en het onderhouden van deze voorzieningen zijn voor WIJdezorg. (Bijzondere) individuele hulpmiddelen als prothese of gehoorapparaat zijn niet voor kosten van WIJdezorg maar kunnen (deels) worden vergoed via de ziektekostenverzekering van de cliënt.

Gemaksdiensten via WIJdezorg Extra

Cliënten kunnen via WIJdezorg Extra aanvullende zorg en diensten inkopen. Via een gesprek met de cliënt worden de wensen in beeld gebracht en de benodigde uren afgesproken. De cliënt ontvangt een factuur voor de geleverde diensten.

Overige kosten

Extra consumpties en maaltijden, gebruik van ruimten en gebruik van audiovisuele diensten worden door middel van een factuur in rekening gebracht. Kleine bedragen kunnen direct via de gastvrouw/-heer per kas worden afgerekend. De tarieven worden vermeld op de prijslijst van WIJdezorg. Deze is verkrijgbaar via de de gastvrouw/-heer.

Fotografie en beeldmateriaal (gebruik van)

WIJdezorg heeft een website en geeft een huisblad en promotiematerialen uit. Als WIJdezorg reclame maakt voor haar zorg- en dienstverlening, dan maken cliënten en hun relaties daar een belangrijk deel van uit. WIJdezorg beoordeelt voor publicatie zorgvuldig alle foto's en vraagt bij het maken van opnamen altijd om instemming van de cliënt.

G

Gastvrouw / Gastheer

Elke zorglocatie beschikt over een gastvrouw/-heer. In 'Informatie Zorglocatie' staat de aanwezigheid en bereikbaarheid vermeld.

Gedragsregels

Door middel van de zorgovereenkomst tussen de cliënt en de zorgaanbieder zijn de wederzijdse rechten en plichten vastgelegd. Voor de medewerkers geldt een gedragscode. In deze gedragscode is opgenomen dat medewerkers geen fooien of geschenken mogen ontvangen.



H

Huisarts

Voor thuiswonende cliënten en voor cliënten die een zorgprofiel hebben voor zorg met verblijf is de huisarts het aanspreekpunt voor de medische zorg en behandeling. Via een uitvoeringsverzoek regelt de huisarts met WIJdezorg, dat WIJdezorg de gewenste medische zorg en begeleiding geeft in relatie tot het medisch handelen. De specialist ouderengeneeskunde heeft een adviserende rol ten aanzien van de huisarts en de medewerkers zorg.

Huisblad WIJ

Cliënten van WIJdezorg ontvangen driemaal per jaar het huisblad WIJ. Dit blad informeert cliënten, medewerkers, vrijwilligers en samenwerkingspartners over de ontwikkelingen bij WIJdezorg en in de ouderenzorg.

Huisdieren

Een cliënt kan (een) huisdier(en) houden, mits hij of zij er voor kan zorgen. Of de verzorging ervoor kan regelen door bijvoorbeeld familie. Ook mag er geen sprake zijn van hinder of overlast voor andere cliënten of voor medewerkers.

I

Identiteit/levensbeschouwelijke grondslag

Bij WIJdezorg zijn mensen van alle gezindten en levensovertuigingen welkom. Uitgangspunt is respect voor de normen, waarden en overtuigingen van ieder uniek mens.

Indicatie

Voor het verkrijgen van zorg via de Wet Langdurige Zorg is een indicatie vereist. Deze indicatie vermeldt het type en de hoeveelheid zorg die benodigd is en wordt verstrekt door het CIZ, het Centrum Indicatiestelling Zorg. Aanvragen kan digitaal of via een papieren formulier (zie www.ciz.nl). Voor cliënten van 80 jaar en ouder die in aanmerking willen komen voor verblijf kan WIJdezorg een indicatie aanvragen. De indicatie voor zorg thuis via de ziektekostenverzekeraar wordt Aanspraak wijkverpleging genoemd. U kunt deze zorg verkrijgen via de wijkverpleegkundige van WIJdezorg,

bel 088 - 209 1027 of uw huisarts. Voor huishoudelijke hulp thuis, dagbesteding of hulpmiddelen is ook een indicatie vereist. Huishoudelijke hulp thuis wordt via de Wet maatschappelijke ondersteuning door de gemeenten geregeld en gefinancierd. De afdeling zorgbemiddeling van WIJdezorg kan hulp en advies geven bij het aanvragen van een indicatie. Telefoon: 088 - 209 1000.

Informatievoorziening

Alle zorglocaties beschikken over een aansluiting voor internet. Zie: Informatie Zorglocatie.

Informatie zorglocatie

In deze brochure is informatie opgenomen over wat de zorglocatie te bieden heeft. Deze is op te vragen bij de gastvrouw/-heer van de betrokken zorglocatie. Ook is op de website bij elke locatie van WIJdezorg de informatie zorglocatie te vinden.

Internetcafé

Sommige zorglocaties beschikken over een internetcafé of over een aansluiting voor internet. Zie: Informatie Zorglocatie.

K

Kapper

Cliënten en klantenkaarthouders kunnen tegen betaling gebruik maken van de kapper. De mogelijkheden en tijden zijn opgenomen in 'Informatie Zorglocatie'.

Klachtenfunctionaris

WIJdezorg beschikt, in overeenstemming met de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (WKKgz) over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris biedt advies bij het formuleren van de klacht, het indienen van een klacht en het onderzoeken van oplossingen.

Klachtenregeling

WIJdezorg hanteert een op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen gezondheidszorg gebaseerde klachtenregeling. Bij het aangaan van een zorgovereenkomst met WIJdezorg ontvangt de cliënt hiervan een eigen exemplaar. Cliënten kunnen klachten mondeling of schriftelijk indienen bij de medewerkers.

Klachten op basis van de Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Indien u een klacht heeft op basis van de Wet zorg en dwang kunt u zich wenden tot de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd van Zorgstem. De cliëntenvertrouwenspersoon geeft u informatie en advies en kan u desgewenst ondersteunen bij het bespreekbaar maken van uw vragen, problemen en/of klachten over de uitvoering van de opname en/of zorg. Alle informatie hierover kunt u teruglezen in onze brochure Klachtenregeling.

Klantenkaart

De klantenkaart biedt thuiswonende cliënten en inwoners van de gemeenten in de Rijnstreek de mogelijkheid om gratis deel te nemen aan de meeste activiteiten van WIJdezorg. Ook koffie en thee worden gratis verstrekt. Klantenkaarthouders krijgen het huisblad WIJ van WIJdezorg en het activiteitenoverzicht van de zorglocatie automatisch thuis gezonden. De lage maandelijkse kosten van de klantenkaart worden jaarlijks via automatische incasso in rekening gebracht. Het tarief staat vermeld op de prijslijst van WIJdezorg.

Kleinschalig wonen

In onze visie is het belangrijk dat de zorg voor deze groep zich richt op het behoud van de eigen levensstijl. In onze kleinschalige woongroepen (7-10 personen) leven bewoners zoveel mogelijk zoals zij thuis gewend waren, in een huiselijke omgeving met respect voor hun privacy. Momenteel biedt WIJdezorg mogelijkheden voor kleinschalig wonen in de zorglocaties Driehof (Hazerswoude-Dorp), Rhijndael (Koudekerk aan den Rijn), locatie Nieuwkoop (Nieuwkoop), Aarhoeve (Ter Aar) en Emmaus (Zoeterwoude).

Kwaliteitssysteem

WIJdezorg is in het bezit van het PREZO keurmerk. PREZO staat voor PREstatie in de ZOrg en geeft de kwaliteit van de zorg aan in de vorm van een keurmerk, waarbij het zorgplan en de communicatie met de klant (bewoners) centraal staan. Het doel is dat klanten zorg en diensten ontvangen die aansluiten op hun vraag en hun behoeften. Dit keurmerk toont aan dat WIJdezorg goede zorg levert en een verantwoord ondernemer is.

L

Levensbeschouwing en religie

In sommige locaties zijn pastorale raden van verschillende gezindten actief om uiting te kunnen geven aan de levensbeschouwing van cliënten. Veelal hebben deze raden een confessionele achtergrond. WIJdezorg vindt het belangrijk dat haar cliënten hun geloofsovertuiging individueel en gezamenlijk met anderen kunnen beleven.



M

Maaltijdvoorziening

De inwonende cliënten van WIJdeZorg hebben recht op drie maaltijden per dag, voldoende drinken, fruit en tussendoortjes. De maaltijden kunnen in het appartement of in het restaurant worden geserveerd. Inspeland op de gewoonte en wens van de meeste cliënten wordt de warme maaltijd tussen de middag geserveerd. WIJdeZorg benadert alle cliënten actief met de vraag wat zij willen eten en waar en wanneer zij hun maaltijden wensen te gebruiken. Thuiswonende cliënten van de groepsbegeleiding en dagbesteding krijgen koffie, thee en tussendoortjes aangeboden. Het vervoer is inbegrepen, een (warme) maaltijd is mogelijk tegen betaling. De kosten van een medisch noodzakelijk dieet zijn voor WIJdeZorg, alsook de kosten voor medisch noodzakelijke voedingssupplementen. Extra drankjes, snacks en alcoholische dranken zijn voor rekening van de cliënt.

Manager wonen

De manager wonen geeft leiding aan het team dat ondersteunende taken verricht in de zorglocatie en aan het team dat huishoudelijke hulp thuis biedt. Hij of zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de schoonmaak, receptie, voeding, gebouw en voorzieningen. De manager wonen vervangt de manager zorg bij afwezigheid.

Manager zorg

De manager zorg geeft leiding aan het team van medewerkers zorg en verpleging in de zorglocatie en aan de medewerkers die bij cliënten thuis zorg verlenen. Hij of zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorgverlening aan de cliënten. De manager zorg vervangt de manager wonen bij afwezigheid.

Mantelzorg

Naast professionele zorg ontvangen de meeste cliënten van WIJdeZorg ook mantelzorg. Mantelzorgers geven zorg omdat ze een band hebben met de cliënt. Bij het opstellen van het ECD worden met de cliënt afspraken gemaakt welke hulp en zorg hij of zij wil ontvangen van de medewerkers van WIJdeZorg en welke van (een) eventuele mantelzorger(s).

Medicatie

Cliënten die wonen met zorg afnemen of zorg ontvangen in de thuissituatie krijgen hun medicatie op eigen kosten of via de eigen ziektekostenverzekering. Cliënten die psychogeriatrische zorg met behandeling afnemen (verpleeghuiscare) krijgen hun medicatie op kosten van WIJdeZorg. De cliënt beheert zelf de medicatie, tenzij het gewenst is dat WIJdeZorg dit regelt.

Modulair pakket thuis

Met een Modulair pakket thuis (Mpt) kunnen cliënten kiezen om alleen bepaalde delen (modules) van het "pakket thuis" als zorg in natura thuis geleverd te krijgen. Een Mpt kan gecombineerd worden met een Persoonsgebonden budget (Pgb), het verkrijgen van zorg van diverse zorgaanbieders is mogelijk. Zie ook Wet langdurige zorg (Wlz).

Multi Disciplinair Overleg

De voortgang in de gewenste zorg, begeleiding en behandeling wordt in een Multi Disciplinair Overleg (MDO) besproken. Dit overleg betreft cliënten met een zorgprofiel en externe cliënten van de dagbesteding. Bij het MDO zijn de huisarts en de contactverzorgende of eerst verantwoordelijk verzorgende van WIJdeZorg aanwezig. Indien cliënten psychogeriatrische zorg en behandeling ontvangen dan nemen ook de specialist ouderengeneeskunde en de psycholoog aan het overleg deel. Overige hulpverleners kunnen op afroep deelnemen. Het doel van het overleg is het afstemmen van de gewenste zorg, begeleiding en behandeling met de cliënt en/of diens contactpersoon. De cliënt en/of de contactpersoon ontvangen vooraf een uitnodiging tot deelname aan dit overleg. De voortgang van de betrokken cliënten wordt tweemaal per jaar in het MDO besproken en vaker indien nodig.



O

Opticien

De bereikbaarheid van de opticien kunt u navragen bij de gastvrouw/-heer van de locatie.

Overlijden

Het is mogelijk dat de cliënt na overlijden wordt opgebaard in het eigen appartement. De familie kan in samenspraak met de uitvaartverzorger gebruik maken van de aanwezige faciliteiten in de zorglocatie zoals een ruimte voor condoleancebezoek, koffie en thee. De uitvaartverzorger brengt de kosten in rekening bij de nabestaande(n).

P

Pedicure

Indien voetcontrole, voetonderzoek en voetbehandeling gewenst is in verband met een ziekte of aandoening, dan worden de kosten vergoed door WIJdeZorg of door de ziektekostenverzekering. De beschikbaarheid van de pedicure staat vermeld in 'Informatie Zorglocatie'.

Personenalarmering in de zorglocatie

Personenalarmering is mogelijk via een halszender of polsarmband. Deze wordt door WIJdeZorg verstrekt wanneer de cliënt niet in staat is om te alarmeren via het aanwezige alarmsysteem aan de wand(en) van zijn of haar appartement. Wenst een cliënt een personenalarmering, terwijl dit niet echt noodzakelijk is, dan komen de kosten voor eigen rekening.

Persoonsgebonden budget (Pgb)

Bent u chronisch ziek of hebt u een beperking of aandoening? Dan kunt u met een Pgb zelf uw eigen zorg, begeleiding, hulpmiddelen of voorzieningen regelen. Het Pgb is een budget dat u toegekend krijgt om zelf uw zorgverleners in te huren voor de zorg die u nodig hebt en om zelf uw hulpmiddelen aan te schaffen en voorzieningen te realiseren. In de thuissituatie kunt u een Pgb aanvragen voor onder andere huishoudelijke hulp, begeleiding of hulpmiddelen via het Wmo

loket van uw gemeente. Als u in aanmerking komt voor de Wet langdurige zorg, dan kan de aanvraag om uw Wlz-indicatie om te zetten naar een Pgb worden ingediend bij het zorgkantoor. Pgb-clients zijn zelf verantwoordelijk voor de woonomgeving en het opstellen van een persoonlijk plan (binnen 7 dagen na toewijzen van de indicatie), eventueel met medewerking van organisatie Mee voor ondersteuning, www.mee.nl. Alle vragen over het verkrijgen van zorg en begeleiding kunt u stellen aan zorgbemiddeling@wijdezorg.com of 088 - 209 1000.

Post

De gastvrouw/-heer van de locatie verspreidt inkomende post in de (interne) brievenbussen van cliënten. Cliënten kunnen hun post ter verzending aanbieden bij de gastvrouw/-heer of een verzamelpunt in de zorglocatie (zie: Informatie Zorglocatie). In sommige locaties hebben cliënten een eigen huisnummer en brievenbus. Hier wordt de post rechtstreeks bij de cliënt thuis bezorgd.

Privacy (beleid)

Voor het kunnen verlenen van zorg en behandeling aan cliënten en het kunnen verkrijgen van de hiervoor benodigde (financiële) middelen, verzoekt WIJdeZorg haar cliënten privacygegevens ter beschikking te stellen. De Wet Bescherming Persoonsgegevens regelt de bescherming van privacy- en persoonsgegevens. De wet geeft aan wat de rechten zijn van degene wiens gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de organisatie die de gegevens gebruikt. WIJdeZorg heeft een privacyreglement dat de privacy van cliënten en zijn of haar verwanten waarborgt. Het privacyreglement kan worden opgevraagd bij de gastvrouw/-heer van de zorglocatie. Bij het aangaan van een zorgovereenkomst vraagt WIJdeZorg de cliënt toestemming om diens privacygegevens te mogen benutten. Dit betreft de navolgende gegevens: personalia en BSN-nummer, (indien van toepassing) gegevens van de partner, gegevens van de contactpersoon,

overige relevante gegevens, financiële/administratieve gegevens, medische, psychologische, paramedische gegevens, zorggegevens.

Procedures met betrekking tot de zorg- en dienstverlening

Met betrekking tot de uitvoering van haar zorg- en dienstverlening heeft WIJdezorg procedures, reglementen en informatie opgesteld. Elke cliënt die een zorgovereenkomst afsluit met WIJdezorg ontvangt een informatiemap van WIJdezorg. In deze map bevindt zich onder meer deze WIJwijzer, die de meest belangrijke onderwerpen voor cliënten kort verwoordt. Indien een cliënt kennis wil nemen van (een van de) onderstaande procedures, reglementen of informatiedocumenten, dan kan hij of zij deze opvragen bij de gastvrouw/-heer van de zorglocatie:

- Informatie over zorgbemiddeling
- Procedure met betrekking tot het verkrijgen, wijzigen en beëindigen van zorg, hulp in de huishouding, alarmering, klantenkaart en particuliere diensten
- Procedure klachtenregeling
- Privacyreglement
- Pestprotocol
- Aanbod zorg en diensten van WIJdezorg
- Vrijwilligersbeleid
- Mantelzorgbeleid.

R

Reanimatiebeleid

Een beslissing over wel of niet reanimeren vraagt bijzondere aandacht. Met reanimeren wordt hier al het handelen bij een acuut hartfalen bedoeld, van hartmassage en beademing tot opname op de intensive care van een ziekenhuis. Bij acute situaties kan er meestal geen overleg met de cliënt plaatsvinden; afspraken moeten dus al eerder zijn gemaakt. De resultaten van een reanimatie zijn voor oudere cliënten in het algemeen zeer teleurstellend. Dit geldt nog meer als iemand lijdt aan een chronische hersenziekte, zoals dementie of een beroerte. Daarnaast zijn de mogelijkheden voor reanimeren in een zorglocatie veel beperkter dan in een ziekenhuis. Verdere informatie vindt u in de brochure Ethiek.



Rechten en plichten

De wederzijdse rechten en plichten van zorgaanbieder WIJdezorg en de cliënt zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg, en worden landelijk toegepast. Ze zijn opgesteld door organisaties van zorgaanbieders en cliëntenvertegenwoordigers. Cliënten krijgen de Algemene Voorwaarden aangeboden bij het aangaan van de zorgovereenkomst met WIJdezorg.

Recreatieruimte

In elke zorglocatie is een recreatieruimte en/of restaurant aanwezig. Cliënten kunnen vrijelijk en kosteloos gebruik maken van deze ruimten. Mochten deze ruimten - tijdelijk - niet toegankelijk zijn, dan worden de cliënten hiervan op de hoogte gesteld.

Reserveren en huren van ruimtes en restaurant

Wenst een cliënt een privé- of besloten bijeenkomst, maaltijd of feest te houden in de recreatieruimte of het restaurant, dan zijn hieraan kosten verbonden. Naast de huur van de ruimte hebben die kosten betrekking op de verplichte aanwezigheid van een medewerker van WIJdezorg, die zorg draagt voor de veiligheid en/of het naleven van de hygiënevoorschriften. Via de gastvrouw/-heer kunnen wensen voor het huren en gebruiken van ruimtes kenbaar worden gemaakt. De manager wonen stemt de wensen en mogelijkheden af met de cliënt.

Restaurant

In elke zorglocatie is een restaurant en/of recreatieruimte aanwezig. Cliënten kunnen hier of in hun appartement de warme maaltijd gebruiken. Ook externe klanten zijn van harte welkom in het restaurant. Maaltijden, lunches en catering worden tegen een aantrekkelijk tarief aangeboden. Reservering vooraf is noodzakelijk.

Roken

In de gezamenlijke ruimten van de zorglocaties mag niet worden gerookt. De cliënt mag roken in het appartement.

S

Sleutelbeheer

De cliënt ontvangt bij de acceptatie van zijn of haar appartement de sleutel(s) en tekent hiervoor een sleutelcontract. De verzorging heeft een looper en kan in geval van nood de deur voor de cliënt openen.

Specialist ouderengeneeskunde

Cliënten die wonen bij WIJdezorg en psychogeriatrische zorg met behandeling (verpleeghuiszorg) ontvangen, krijgen de medische zorg en begeleiding van de specialist ouderengeneeskunde en/of psycholoog van WIJdezorg. De specialist ouderengeneeskunde kan ook paramedische zorg inzetten zoals ergotherapie en/of fysiotherapie.

T

Tandarts

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor consultatie van de tandarts. Indien cliënten psychogeriatrische zorg met behandeling afnemen (verpleeghuiszorg) dan is WIJdezorg verantwoordelijk voor het organiseren van gebitscontroles en behandeling. Indien cliënten een zorgprofiel hebben voor zorg met verblijf is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het organiseren van gebitscontroles en behandeling.

Technische dienst

Het dagelijkse technische onderhoud van het appartement en de zorglocatie wordt uitgevoerd door de technische dienst van WIJdezorg. Indien cliënten op het gebied van inrichting of verhuizing extra wensen hebben, kunnen zij zich wenden tot WIJdezorg Extra. Zie: WIJdezorg Extra.

Telefoon

Het appartement is voorzien van een telefoonaansluiting. De cliënt betaalt de aansluitkosten, de abonnementskosten en de apparatuur.

Tuinonderhoud

De groenvoorziening en het terreinonderhoud van de zorglocatie komen voor rekening van WIJdezorg. Voor cliënten die thuis wonen kan tegen betaling hulp voor het tuinonderhoud worden geregeld via WIJdezorg Extra.

V

Veiligheid (diefstal)

WIJdezorg stelt alles in het werk om de veiligheid van haar cliënten te waarborgen. WIJdezorg adviseert cliënten met een appartement in een zorglocatie om zoveel mogelijk te handelen zoals men thuis zou doen. Sluit het appartement af bij afwezigheid of gedurende de nacht. Bewaar persoonlijke eigendommen, geld en waardepapieren op een beveiligde, afsluitbare plaats.

Vervoer

Indien de behandeling door de arts of therapeut onder de Wet Langdurige Zorg - aanspraak valt en de inwonende cliënt heeft daarbij vervoer nodig, dan regelt WIJdezorg het vervoer per ambulance, auto of taxi naar deze zorgaanbieder. WIJdezorg of de betrokken zorgverzekeraar betaalt het vervoer (Wet Landurige Zorg). WIJdezorg is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theaterbezoek. Indien de behandeling voor de cliënt door de arts of therapeut niet onder de Wet Langdurige Zorg - aanspraak valt, dan betaalt de cliënt zelf

het vervoer. De zorgpolis geeft meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance. De gemeente heeft voor vervoer binnen de regio voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Verzekeringen (ziektekosten-)

De cliënt is verplicht om een ziektekostenverzekering te hebben en beschikt bij voorkeur over een aanvullende ziektekostenverzekering. Dit in verband met eventuele ziekenhuisopname, tandarts en mogelijk noodzakelijke behandelingen van specialisten.

Volledig pakket thuis

Met een Volledig pakket thuis (Vpt) krijgt u thuis, in de nabije omgeving van een zorginstelling, thuiszorg. Het kan niet worden gecombineerd met een Persoonsgebonden budget (Pgb) en er is één zorgaanbieder. Bij WIJdezorg kan dit alleen in locatie Nieuwkoop. Zie ook Wet langdurige zorg (Wlz).

Voordeur - hoofdingang

Vanuit veiligheidsoverwegingen is de voordeur van de zorglocatie 's avonds en 's nachts op slot. Indien nodig opent een medewerker de voordeur.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

WIJdezorg voert een actief beleid om zo min mogelijk vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten. Voor de veiligheid van de cliënt kan het soms toch nodig zijn om de vrijheid te beperken. In eerste instantie wordt er door zorgverleners gezocht naar alternatieven. Als het dan toch nodig blijkt om een vrijheidsbeperkende maatregel in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met cliënt en naasten. De maatregelen worden zorgvuldig toegepast en regelmatig geëvalueerd. De veiligheid en het welzijn van de cliënt staat ten allen tijde voorop.

Vrijwilligers

WIJdezorg beschikt over een grote groep vrijwilligers. Door de inzet van deze vrijwilligers kan WIJdezorg aantrekkelijke activiteiten, diensten en ontmoetingen voor cliënten organiseren. WIJdezorg maakt via een vrijwilligersovereenkomst afspraken over de inzet van deze vrijwilligers, regelt voor hen een aanspreekpunt waarbij ze met al hun vragen terecht kunnen. Daarnaast organiseert WIJdezorg een jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst.

W

Wasverzorging (stomerij)

De kosten voor het reinigen van het linnengoed van cliënten die bij WIJdezorg verblijven, zijn voor rekening van WIJdezorg. De kosten van de overige - persoonlijke - wasverzorging en het aanbrengen van naamstickers zijn voor rekening van de cliënt. De cliënt kan er voor kiezen om de persoonlijke wasverzorging zelf te regelen, of dit door WIJdezorg uit te laten voeren. Indien cliënten kiezen voor wasverzorging via WIJdezorg dan wordt éénmalig een bedrag in rekening gebracht voor het aanbrengen van naamstickers in het wasgoed. De kosten voor wasverzorging via WIJdezorg worden via automatische incasso in rekening gebracht.

Zorggerelateerde waskosten

Wanneer vaker moet worden gewassen als gevolg van een aandoening of een ziekte, dan valt het extra wassen van de kleding onder de Wet Langdurige Zorg - aanspraak verblijf. Omdat de zorggerelateerde waskosten onder de Wet Langdurige Zorg - aanspraak verblijf vallen, moet WIJdezorg deze extra waskosten vergoeden.

Het gaat daarbij om een structureel verhoogde wasfrequentie als gevolg van een aandoening of een ziekte en niet om de normale verontreiniging. (Onder normale verontreiniging wordt verstaan: de dagelijkse verontreiniging die aanleiding geeft tot een normaal waspatroon: dagelijks wassen van onderkleding, dagelijks wassen van overhemden en shirts en regelmatig wassen van bovenkleding). WIJdezorg houdt standaard het twee keer per week wassen van bovenkleding aan. Het gaat nadrukkelijk ook niet om éénmalige "ongelukjes" of het in de was doen zonder dat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd.



Website

Digitale informatie over WIJdezorg, de voorzieningen en mogelijkheden zijn in te zien via www.wijdezorg.com
Informatie over vacatures, werken en leren en stagemogelijkheden zijn in te zien via www.werkenbijwijdezorg.com

Wet geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)

WGBO betekent wet op de geneeskundige behandelovereenkomst. Deze wet bestaat sinds 1995 en wordt ook wel de algemene patiënten wet genoemd. Het doel van de wet is om de rechtspositie van patiënten te waarborgen. De WGBO regelt de juridische relatie tussen cliënt en hulpverlener. Ook voor cliënten die zorg met verblijf of verpleeghuiszorg in een zorglocatie van WIJdezorg ontvangen is de WGBO van toepassing.

Wet langdurige zorg (Wlz)

Deze wet regelt de zorg aan mensen die 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben, de diverse redenen zijn hieronder verwoord:

- omdat men zelf niet staat is om op relevante momenten hulp in te roepen en ernstig nadeel voor zichzelf te voorkomen
- omdat door fysieke problemen voortdurende begeleiding, verpleging of overname van zelfzorg nodig is
- omdat als gevolg van zware regieproblemen voortdurende begeleiding of overname van taken gewenst is

Soms kunnen mensen met de genoemde beperkingen toch nog thuis wonen. Bijvoorbeeld omdat ze een partner of andere mantelzorger hebben die toezicht houdt. Daarom biedt de wet langdurige zorg ook verschillende mogelijkheden om thuis te blijven wonen. Dat kan met een Volledig pakket thuis of met een Modulair pakket thuis.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

De wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt dat mensen met een beperking de voorzieningen, hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Het kan gaan om ouderen, gehandicapten of mensen met psychische problemen. De Wmo zorgt ervoor dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij

en zelfstandig kan blijven wonen. Gemeenten voeren de Wmo uit en iedere gemeente legt andere accenten. WIJdezorg levert vanuit de Wmo:

- dagbesteding
- hulp in de huishouding
- respijtzorg
- individuele begeleiding

De kosten hiervan worden gefinancierd via de Wmo. De cliënt betaalt een wettelijke eigen bijdrage gerelateerd aan de hoogte van het inkomen aan het Centraal Administratiekantoor. Nadere informatie is verkrijgbaar bij de afdeling zorgbemiddeling van WIJdezorg of via de gemeente.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De wet zorg en dwang regelt de onvrijwillige opname en onvrijwillige zorg van mensen met een psychogeriatrische aandoening of een soortgelijk ziektebeeld. Ieder mens heeft het recht om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken. Mensen mogen zelf beslissen hoe ze de dag doorbrengen en waar ze wonen. Dit geldt ook voor alle cliënten en bewoners van WIJdezorg. Zij hebben weliswaar zorg en ondersteuning nodig, maar dat moet zoveel mogelijk zorg zijn waar ze zelf voor kiezen. Mensen met dementie of een verstandelijke beperking kunnen niet altijd inschatten wat goed voor hen is. Zorgverleners van WIJdezorg helpen bij het maken van die keuzes. Daarbij houden zij rekening met de veiligheid en kwaliteit van leven van iedere cliënt/bewoner. In de praktijk kan dit betekenen dat het soms nodig is de vrijheid van mensen te beperken. Alvorens over te gaan tot de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen worden eerst andere mogelijkheden verkend. Mocht dit geen uitkomst bieden en blijft het voornemen om vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten bestaan, dan gebeurt dit binnen de voorschriften van de wet zorg en dwang. De wet zorg en dwang is erop gericht onvrijwillige zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Daarbij is het uitgangspunt 'nee, tenzij'. Onvrijwillige zorg wordt alleen toegepast worden om ernstig nadeel te voorkomen of af te wenden en gedurende de inzet wordt zoveel mogelijk gestreefd naar afbouw van die inzet.

WIJdementieteam

Het WIJdementieteam kan ingezet worden in de eerstelijns ouderenzorg bij alle problemen omtrent dementie. Daarmee is het een

aanspreekpunt in de dorpen waar WIJdezorg actief is, zowel voor de huisartsen als voor mantelzorgers. Ook voor vraagstukken bij bewoners met of zonder behandelindicatie kan het team ingezet worden. Op deze manier kunnen we de benodigde zorg en behandeling op de juiste plek bieden en zo de gang naar het ziekenhuis ondervangen. Het WIJdementieteam omvat specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, casemanagers, maatschappelijke werkers en GVP-ers. Het team is te bereiken via de servicedesk, T 088-209 1000.

WIJdezorg Extra

Via WIJdezorg Extra biedt WIJdezorg aanvullende particuliere diensten aan. Deze diensten zijn beschikbaar voor cliënten in de zorglocaties, cliënten die thuis wonen en de inwoners van de Rijnstreek. Binnen de drie categorieën thuisgemak, ontspanning en persoonlijk vervoer en begeleiding zijn er legio mogelijkheden voor maatwerk: medewerkers helpen bijvoorbeeld met de administratie, komen lekker koken, vergezellen klanten naar het ziekenhuis, de tandarts of de kapper, gaan gezellig mee winkelen, naar de markt of naar het tuincentrum, of samen met klanten op bezoek bij familie die ver weg woont. Ook de slaap- en waakdienst behoort tot de mogelijkheden. Ook voor mantelzorgers, familie en vrienden kunnen de gemaksdiensten van WIJdezorg Extra een belangrijke aanvulling betekenen, bijvoorbeeld tijdens vakanties. De kosten voor de diensten worden per uur en per factuur in rekening gebracht. Informatie is te verkrijgen bij de zorglocatie of Zorgbemiddeling via zorgbemiddeling@wijdezorg.com of 088-209 1000.

Wijkverpleging

Cliënten thuis kunnen via hun zorgverzekering verpleging en verzorging thuis ontvangen. De indicatie wordt gesteld door de wijkverpleegkundige van WIJdezorg. Ook de begeleiding van cliënten met dementie is onderdeel van de taak van de wijkverpleegkundige.

De (wijk)verpleegkundigen bieden 24 uur per dag medisch verpleegkundige zorg aan de cliënten in de thuissituatie.

In verband met de intensievere zorgvraag is een aantal wijkverpleegkundigen op basis van hun deskundigheid aandachtsvelder voor de palliatieve en terminale zorg, wondzorg, multimorbiditeit (meervoudige chronische ziekten), diabetes, preventie en casemanagement dementie.

De wijkverpleegkundige werkt samen met de huisarts.

Winkelservice

De meeste zorglocaties beschikken over een winkel voor de dagelijkse boodschappen. Beschikt de zorglocatie niet over een eigen winkel, dan staat in 'Informatie Zorglocatie' vermeld op welke wijze de dagelijkse boodschappen kunnen worden verkregen.

Z

Zorgbemiddeling

De afdeling zorgbemiddeling van WIJdezorg informeert (toekomstige) cliënten, mantelzorgers en familie over het verkrijgen van zorg, over de zorglocaties en over de mogelijkheden bij WIJdezorg. Tevens voert deze afdeling de wachtlijstbegeleiding uit voor cliënten die bij WIJdezorg op de wachtlijst staan voor wonen met (verpleeghuis)zorg of voor thuiszorg. Telefoon: 088 - 209 1000.

Zorgovereenkomst

De te leveren zorg en diensten door WIJdezorg worden omschreven in een zorgovereenkomst. WIJdezorg kent een 'zorgovereenkomst met verblijf' voor cliënten die wonen met zorg of wonen met verpleeghuiszorg ontvangen in de zorglocatie. De 'zorgovereenkomst zonder verblijf' heeft betrekking op zorg en verpleging thuis, dagbesteding en groepsbegeleiding, en hulp in de huishouding. Door ondertekening van de overeenkomst door WIJdezorg, de cliënt en de gevolmachtigde aanvaardt de cliënt en de zorg- en dienstverlening van WIJdezorg.

Zorgplan

In een zorgplan staat welke zorg en ondersteuning u krijgt. De afspraken in een zorgplan hebben te maken met:

- uw wensen en behoeften
- uw mogelijkheden en beperkingen
- doelen van de zorg voor de komende periode
- begeleiding, verzorging, verpleging, dagbesteding, hulp van familie en privacy
- wie u op welke tijden verzorgt

Zorgprofiel

Cliënten die in de zorglocaties van WIJdezorg willen verblijven, moeten beschikken over een indicatie van het CIZ voor een zorgprofiel. In het zorgprofiel is omschreven op hoeveel begeleiding, zorg en/of behandeling een cliënt recht heeft. Een hoger zorgprofiel betekent meer recht op begeleiding, zorg en behandeling. Ook is het voor de cliënt mogelijk om binnen het toegekende zorgprofiel keuzes te maken, bijvoorbeeld meer begeleiding in plaats van zorg.

Zorgvisie

Volgens de zorgvisie van WIJdezorg zijn en blijven cliënten zelf verantwoordelijk voor de invulling van het leven en de mate van zorg en behandeling die zij wensen te ontvangen. WIJdezorg wil een betrouwbare partner zijn voor cliënten en hun direct betrokkenen.

Van medewerkers wordt een respectvolle houding en inlevend vermogen verwacht. Dit zijn belangrijke waarden om cliënten zoveel mogelijk ondersteuning te bieden bij het kunnen blijven maken van hun eigen keuzes.





Altijd bij u in de buurt



wijdezorg

Nieuwkoop

De Verbinding 48
2421 EX Nieuwkoop

Aarhoeve

J.M. Halkesstraat 33
2461 RT Ter Aar

Rhijndael

Europasingel 2
2396 EM Koudekerk aan den Rijn

Driehof

Dorpsstraat 27
2391 BB Hazerswoude-Dorp

Jacobus

Saskia van Uylenburchlaan 1
2377 CR Oude Wetering

Woudsoord

Weteringpad 3
2481 AS Woubrugge

Emmaus

Bennebroekweg 2
2381 DZ Zoeterwoude-Dorp

Kantoor

Bennebroekweg 91
2381 DZ Zoeterwoude-Dorp

info@wijdezorg.com

088-209 1000

www.wijdezorg.com

