



Wittenbergzorg

Zorg voor elkaar



Zorg aan Huis

Informatiebrochure

Inhoudsopgave

Zorg aan huis van Wittenbergzorg	3
1. Zorg volgens indicatie	3
2. Uw aanspreekpunt	5
3. Zorgafspraken en het cliëntdossier	5
4. Contactpersoon familie	8
5. Mantelzorg.....	9
6. Werkwijze Wittenbergzorg	10
7. Sleutelafspraken	12
8. Beëindiging van de zorg.....	13
9. Medische zorg en behandeling	13
10. Persoonlijke hulpmiddelen	15
11. Aanvullende diensten Wittenbergzorg	15
12. Dagbesteding en individuele begeleiding	18
13. Huishoudelijke hulp	20
14. Aansprakelijkheid	20
15. Privacy.....	20
16. Klachten	21
Belangrijke telefoonnummers.....	21

Zorg aan huis van Wittenbergzorg

U heeft gekozen voor thuiszorg van Wittenbergzorg. Een goede keuze. Wij verlenen de zorg die u nodig heeft, zodat u zelfstandig kunt blijven wonen in uw eigen omgeving. Wittenbergzorg heeft professionele, betrokken medewerkers in dienst.

In deze informatiebrochure vindt u de belangrijkste informatie over onze zorgverlening. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Heeft u na het lezen nog vragen? Bel ons dan op 0418-594900. Op de website www.wittenbergzorg.nl vindt u meer informatie.

1. Zorg volgens indicatie

Per januari 2015 zijn verpleging en persoonlijke verzorging thuis onderdeel geworden van het basispakket van de Zorgverzekeringswet (Zvw). De wijkverpleegkundige stelt op basis van uw zorgvraag een indicatie. In de indicatie staat aangegeven welke verzorging en/of verpleging u nodig heeft.

De Zorgverzekeringswet (Zvw) stelt alle inwoners van Nederland verplicht een basisverzekering af te sluiten bij een zorgverzekeraar. In het basispakket zit ook persoonlijke verzorging en verpleging thuis. Hiervoor betaalt u, naast uw premie voor de zorgverzekering, niets extra's. Voor wijkverpleging geldt géén eigen risico en géén eigen bijdrage. Deze zorg wordt vergoed door de Zvw.

De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u wat u nodig heeft,

gezien uw individuele situatie en uw specifieke zorgvragen. De wijkverpleegkundige bekijkt wat u nog zelf kan, welke hulp en ondersteuning uw familie en mantelzorgers kunnen geven en waar aanvullende ondersteuning nodig is. Ook geeft zij onafhankelijk advies en stelt een indicatie op basis van een professioneel normenkader.

Een indicatie is niet voor altijd. Zodra uw indicatie niet langer voldoet aan uw behoefte, als u bijvoorbeeld zorguitbreiding nodig heeft of geen zorg meer nodig heeft, kijkt de wijkverpleegkundige in overleg met u wat er nodig is en past de indicatie hierop aan.

Persoonlijke verzorging

Bij persoonlijke verzorging kunt u denken aan hulp bij douchen, scheren, aankleden, eten, drinken, naar de wc gaan, een prothese aanbrengen, enzovoort. Waar nodig ondersteunen wij u bij oefeningen en stimuleren wij uw zelfredzaamheid. Uw indicatie bepaalt hoeveel en welke verzorging u van ons kunt verwachten.

Verpleging

Bij verpleging kunt u denken aan verpleegkundige handelingen gerelateerd aan geneeskundige zorg, zoals injecteren, het inbrengen van een katheter, wondverzorging en zwachtelen. Vaak wordt deze zorg uitgevoerd in opdracht van de (huis)arts. Ook de specialist uit het ziekenhuis kan een opdracht geven.

Heeft u een verpleeghuisindicatie of een indicatie voor Modulair Pakket Thuis en woont u zelfstandig thuis, dan kunt u

beide indicaties inzetten voor thuiszorg. Beide indicaties worden afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en betaald uit de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

2. Uw aanspreekpunt

De EVV'er is uw vaste aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de zorgverlening die u van ons ontvangt.

Iedere cliënt van Wittenbergzorg heeft een vast aanspreekpunt voor zaken die te maken hebben met de zorgverlening: de Eerst Verantwoordelijke (wijk)Verpleegkundige/Verzorgende (EVV'er). Deze coördineert de zorgverlening aan u. In het 'schaduw dossier' staat de naam van de EVV'er vermeld en het telefoonnummer van onze organisatie.

Mochten er vragen zijn waar u met betreffende medewerker of EVV'er niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de teammanager Zorg aan Huis.

3. Zorgafspraken en het cliëntdossier

De wijkverpleegkundige stelt, na het vaststellen van uw indicatie, bij de start van de zorg in overleg met u uw zorgplan op. Uw zorgplan en uw indicatie maken deel uit van uw persoonlijke cliëntdossier.

3.1 Zorgafspraken: zorgarrangement en zorgplan

De wijkverpleegkundige bespreekt tijdens de eerste afspraak uw

persoonlijke situatie en informeert u over de werkwijze van Wittenbergzorg. In overleg met u wordt een persoonlijk zorgarrangement en een zorgplan opgesteld en wordt de zorg ingepland. U kunt uiteraard vragen stellen.

In het zorgplan staan alle afspraken over de zorg die aan u wordt verleend en de wijze waarop en wanneer deze zorg wordt verleend. U en/of uw contactpersoon en de EVV'er ondertekenen het totale zorgplan. Hiermee geeft u toestemming voor de uitvoering van de zorgverlening zoals afgesproken in het zorgarrangement, het zorgplan en de daaruit voortkomende zorgplanning. Voor eventueel aanvullende informatie verwijzen wij u naar brochure '**Zorg- en dienstverleningsovereenkomst en aanvullende voorwaarden**'. Deze brochure vindt u op onze website.

Het is belangrijk dat bij het eerste gesprek het familielid aanwezig is dat u heeft aangewezen als contactpersoon. Zo kunnen we bekijken of en welke ondersteuning uw familie/mantelzorgers kunnen geven. Samen met u, uw familie/mantelzorgers en Wittenbergzorg proberen wij de zorg die u nodig heeft zo te organiseren dat u zolang mogelijk thuis kunt blijven wonen met de hulp en ondersteuning die u nodig heeft.

Planning

De gemaakte zorgafspraken worden door een medewerker van de zorg aan huis ingepland. Zij houdt zoveel mogelijk rekening met uw voorkeurstijden. Gaat u wel uit van een marge van

1 uur, bijvoorbeeld omdat degene die voor u aan de beurt was door omstandigheden meer tijd nodig had dan was ingepland. Mocht uw wenstijd bijvoorbeeld 9.30 uur zijn, dan spreken wij met u af dat wij tussen 09.00 - 10.00 uur bij u langskomen.

Registratie

De aan u geleverde zorg wordt dagelijks bijgehouden middel een registratiesysteem. De zorgmedewerker registreert de zorg die aan u geleverd is in de computer. Na controle van de registratiegegevens worden deze doorgestuurd naar uw zorgverzekeraar. Die regelt de betaling van de zorg via de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg.

Evaluatie cliëntprofiel zorg en zorgplan

Minimaal twee maal per jaar vindt een evaluatie plaats van uw zorgplan. U en eventueel uw contactpersoon bespreken met de EVV'er of alles nog klopt, wat uw ervaringen zijn en of bijstelling van de afspraken nodig is. Wanneer de afgesproken zorg niet meer toereikend is, bepaalt de EVV'er in overleg met u of aanpassing van het zorgplan nodig is. Het aangepaste zorgplan wordt weer ondertekend. Heeft u een nieuwe indicatie nodig? Dit kan de EVV'er in overleg met u bepalen.

3.2 Cliëntdossier

Wittenbergzorg werkt met een Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). In uw ECD wordt alle relevante informatie bijgehouden, zoals uw

persoonsgegevens, uw zorgarrangement en het zorgplan. Via het 'cliënt en familieportaal' kan u en/of uw contactpersoon toegang krijgen tot het ECD. Ook krijgt u een 'schaduw dossier' met belangrijke informatie over Wittenbergzorg.

De (wijk)verpleegkundige, andere medewerkers van Wittenbergzorg en eventueel andere betrokken hulpverleners houden uw cliëntdossier bij. Hierin staan alle gegevens en afspraken over uw situatie. Ook de voortgang wordt hierin gerapporteerd. Het dossier geldt als rode draad voor de zorgverlening aan u.

4. Contactpersoon familie

De contactpersoon kan u ondersteunen bij de evaluatie van het zorgplan of door ons gewaarschuwd worden bij onvoorziene omstandigheden.

U bent als cliënt van Wittenbergzorg uiteraard de eerste gesprekspartner als het gaat om de zorg die wij aan u verlenen. Daarnaast vragen wij u altijd om een contactpersoon aan te wijzen uit uw familie of relaties. Die contactpersoon is samen met u aanspreekpunt en gesprekspartner voor de zorgverlening. De contactpersoon is, wanneer nodig, aanwezig bij de evaluatie van het zorgplan en wordt gewaarschuwd bij onvoorziene omstandigheden. Ook kan de contactpersoon verantwoordelijk zijn voor het doorgeven van relevante informatie aan andere familieleden wanneer u dat zelf niet kunt.

5. Mantelzorg

Niet alleen onze medewerkers, maar zeker ook uw familie en relaties (ook wel mantelzorgers genoemd) zijn belangrijk als het gaat om de zorgverlening aan u. Door met elkaar samen te werken, kunnen we beter tegemoetkomen aan de behoeften en wensen van u en uw mantelzorgers.

De contactpersoon is, na u, vaak het eerste aanspreekpunt. Dit betekent niet dat andere familieleden of mantelzorgers geen rol hebben in de ondersteuning aan u. In tegendeel, Wittenbergzorg werkt graag samen met familie en andere mantelzorgers. De cliënt, familie/mantelzorgers, vrijwilligers en beroepskrachten werken samen en leveren ieder hun aandeel in de zorg en ondersteuning. Het samenspel tussen familie/mantelzorgers en beroepskrachten levert een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven van u als cliënt. In het cliëntdossier is het mogelijk contactgegevens van meerdere familieleden/mantelzorgers op te nemen.

Voor uw mantelzorgers is de EVV'er het vaste aanspreekpunt binnen Wittenbergzorg. Zij kan u en uw mantelzorgers informatie geven over Wittenbergzorg en ondersteunen door ruimte te maken voor gesprek. Ook kan zij de weg wijzen naar informatie of instanties die wat voor u en uw mantelzorgers kunnen betekenen.

Belangrijk voor alle partijen is dat de verwachtingen naar elkaar duidelijk zijn, het helder is hoe we elkaar kunnen vinden en wat

we voor elkaar kunnen betekenen. We zijn immers partners in zorg. Een goed wederzijds contact is voor ons dan ook een voorwaarde om dit partnerschap aan u vorm te geven. Afspraken worden gemaakt met uw familie en relaties in uw zorgplan vastgelegd en meegenomen in de halfjaarlijkse evaluatie.

6. Werkwijze Wittenbergzorg

Wittenbergzorg werkt met wijkteams bestaande uit verzorgenden en (wijk)verpleegkundigen. Doordat een vast team uw zorg aan huis verleent, kent u hen en kennen zij u. Onze medewerkers verlenen niet alleen de zorg die afgesproken is, maar zij signaleren, denken mee en zoeken waar nodig samen met u naar een antwoord op uw vragen en behoeften. Zij werken daarbij samen met uw mantelzorgers en andere betrokken hulpverleners.

6.1 Vaste afspraken

Wittenbergzorg is 24 uur per dag¹ en 7 dagen per week beschikbaar. Wij bieden overdag en 's avonds geplande zorg. Vanzelfsprekend vinden wij het belangrijk dat u van ons goede zorg ontvangt op een manier die u prettig vindt. Daarom hebben wij veel aandacht voor de (werk)wijze waarop wij zorg verlenen en de verwachtingen die u van ons heeft. We maken hierover vooraf heldere afspraken, zodat iedereen weet waar hij/zij aan toe is. Deze afspraken worden vastgelegd in het zorgarrangement, in het zorgplan en in de zorgplanning.

¹ Op indicatie kan in uitzonderlijke gevallen ook tijdelijk nachtzorg geleverd worden

6.2 Tijdelijk geen zorg - zorgafpraak afzeggen

Het is belangrijk dat u en de verzorgenden van uw wijkteam elkaar tijdig informeren over eventuele wijzigingen in gemaakte afspraken. Wanneer u een bestaande zorgafpraak wilt afzeggen, bijvoorbeeld vanwege een vakantie of een uitstapje, stellen wij het op prijs als u dit tot 24 uur van tevoren doet. Wanneer wij op tijd weten dat u niet thuis bent, kunnen wij onze planning aanpassen en staat de medewerker niet voor niets bij u aan de deur. Dit geldt uiteraard niet als er sprake is van overmacht, zoals een spoedopname in het ziekenhuis. In het 'schaduw dossier' staat het telefoonnummer van Wittenbergzorg vermeld.

6.3 Zorg in de laatste levensfase

Wittenbergzorg kan ook in de laatste levensfase zorg bieden. Als het uw wens is om thuis te overlijden, kan de EVV'er samen met u en uw familie nagaan hoe dit gerealiseerd kan worden. Hierbij kijken we naar de inzet van personeel en de rol van de mantelzorgers en vrijwilligersorganisaties, zoals VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg). Met elkaar is het vaak mogelijk om de zorg thuis te bieden. Dit betekent ook dat er nachtzorg mogelijk is. Onze medewerkers hebben de verantwoordelijkheid en vaardigheden om als team goede zorg te verlenen. Wanneer ons gevraagd wordt om complexe verpleegtechnische handelingen te verrichten die wij op dat moment niet zelf kunnen bieden, hebben wij een goede samenwerking met een specialistisch thuiszorgteam dat we kunnen inschakelen.

7. Sleutelafspraken

7.1 Toegang tot uw woning

Onze medewerkers mogen alleen bij u naar binnen als u daar toestemming voor geeft.

Medewerkers van Wittenbergzorg bellen op het afgesproken tijdstip bij u thuis aan. Zij beschikken niet over een sleutel van uw huis. Dit betekent dat u thuis moet zijn op het moment van de afspraak. Doet u de deur niet open, dan volgen wij de richtlijnen volgens het protocol 'Gesloten deur, hoe te handelen'. Allereerst proberen we contact op te nemen met de contactpersoon. In het laatste, uiterste geval wordt de politie ingeschakeld zodat zij de deur kunnen forceren.

7.2 Gebruik van uw sleutel

Kunt u niet zelf de deur opendoen of wenst u dat de thuiszorgmedewerker zelf de deur open kan doen? Dan bent u verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de sleutel, bijvoorbeeld middels een sleutelkluis. De sleutel blijft bij u thuis en mag door onze medewerker alleen gebruikt worden bij de uitvoering van de afspraken gedurende de periode dat u bij ons in zorg bent. Hiervoor tekent u een sleutelovereenkomst. De EVV'er kan u informeren over de werking van een sleutelkluis aan huis.

Woont u in de appartementen van Kempkeshof of Hoekland, dan is er een mogelijkheid dat de zorgverlener uw appartement opent middels een 'loper'. Deze wordt bewaard door de zorgverlener. Ook hiervoor tekent u een sleutelovereenkomst.

8. Beëindiging van de zorg

Er kunnen verschillende redenen zijn om de zorgverlening te beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen of omdat de zorg niet langer nodig is. Beëindiging van de zorgverlening gebeurt altijd zorgvuldig en in goed overleg met u en uw EVV'er.

Na beëindiging van de zorg bewaart Wittenbergzorg nog 15 jaar uw dossier als naslagwerk. Heeft u andere zorg nodig dan de zorg aan huis u kan bieden, dan kunt u binnen Wittenbergzorg gebruikmaken van andere vormen van zorg- en dienstverlening. Wij bieden veel verschillende vormen van zorg- en dienstverlening. De EVV'er kan u hierover informeren. Verderop in deze gids en op www.wittenbergzorg.nl vindt u hierover meer informatie.

9. Medische zorg en behandeling

De huisarts is verantwoordelijk voor de medische zorg die u nodig heeft. Ook een eventuele doorverwijzing naar de specialist wordt door uw huisarts geregeld. U regelt zelf uw huisarts- en tandartszorg.

Wanneer u thuiszorg krijgt, blijft uw huisarts verantwoordelijk voor de medische zorg. Gebruikt u medicatie? Dan blijven uw huisarts en apotheker hiervoor verantwoordelijk en kunt u medicijnen gewoon afhalen bij uw apotheek. Als u daar niet toe in staat bent, kunt u in overleg met uw apotheker naar een andere oplossing zoeken voor het bezorgen van uw medicijnen. Heeft u hulp nodig

bij het gebruik van medicijnen? Dan kunnen wij u daarbij helpen wanneer uw indicatie dat aangeeft. Afspraken hierover worden vastgelegd op uw zorgkaart en in uw zorgplan.

Heeft u fysiotherapie nodig of een andere behandeling? Ook dat regelt de huisarts, vaak met een verwijzing. De huisarts en andere betrokken hulpverleners leggen afspraken en het verloop van uw behandeling vast in een eigen medisch of behandeldossier. Belangrijke zaken die onze thuiszorgmedewerkers moeten weten, geeft de huisarts door en worden genoteerd in uw cliëntdossier bij Wittenbergzorg.

Toestemming voor het uitwisselen van informatie

Voor een goede samenhang in de zorgverlening is het belangrijk dat zorggegevens uitgewisseld kunnen worden tussen Wittenbergzorg en andere zorgverleners die bij uw zorgverlening betrokken zijn, zoals huisarts, apotheker en specialisten in het ziekenhuis. Het met elkaar delen van relevante zorg-, medische en medicatiegegevens heeft als doel dat we een samenhangende zorgverlening kunnen bieden. Middels het invullen en tekenen van een toestemmingsformulier dat u via uw huisarts/apotheek krijgt, geeft u ons en andere betrokken zorgverleners toestemming relevante zorginformatie met elkaar te delen. Betrokken partijen houden zich aan de privacywetgeving en gaan vanzelfsprekend zorgvuldig met uw gegevens om. Wij attenderen u erop dat, wanneer u geen toestemming geeft, u het risico loopt dat betrokken zorgverleners bepaalde relevante informatie missen. Dit kan nadelig zijn voor uw zorg en behandeling.

10. Persoonlijke hulpmiddelen

U bent verantwoordelijk voor uw eigen hulpmiddelen. Ook voor periodieke controle en onderhoud van uw persoonlijke hulpmiddelen, zoals een bril, gehoorapparaat of rollator. Wanneer aanpassingen aan uw hulpmiddelen nodig zijn, regelt u dit zelf via uw huisarts, specialist of gemeente. De EVV'er kan u informeren, bijvoorbeeld over de weg naar het zorgloket van de gemeente waar bepaalde hulpmiddelen aangevraagd kunnen worden. Hulpmiddelen kunt u tevens lenen of kopen bij een zorgwinkel. Er zijn verschillende zorgwinkels in de regio.

Soms zijn er hulpmiddelen nodig om tijdens de zorgmomenten goede zorg te kunnen verlenen of een volledig beeld te krijgen van uw ziektebeeld. Denk dan aan een digitale thermometer, bloedsuikerapparaat, enzovoort. Wij verwachten dat u zelf zorgt dat u deze hulpmiddelen in huis heeft. Bovendien zijn uit hygiënisch oogpunt latex handschoenen gewenst. Bij alle cliënten stellen wij het op prijs dat er een handzeppompje aanwezig is, zodat medewerkers hun handen kunnen wassen.

11. Aanvullende diensten Wittenbergzorg

Wittenbergzorg biedt een scala aan aanvullende particuliere diensten die het u makkelijk en comfortabel maken om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Deze aanvullende diensten betaalt u zelf. U ontvangt dus een rekening van Wittenbergzorg. Deze diensten vallen niet onder de

Zorgverzekeringswet. In dit hoofdstuk vindt u een korte beschrijving van enkele aanvullende particuliere diensten.

11.1 Aanvullende verzorging en verpleging

Het is mogelijk dat u meer zorg wenst dan uw indicatie aangeeft. U kunt dan aanvullende zorg inkopen bij Wittenbergzorg. Uw EVV'er kan u meer over het uurtarief vertellen.

Afspraken over deze zorg worden vastgelegd in het zorgarrangement en in uw zorgplan. Het betreft aanvullende zorg bovenop de zorg die wij leveren op basis van uw indicatie. Uw (wijk)verpleegkundige kan u hierover meer informatie geven.

11.2 Personenalarmering

Bewoners van de appartementen Kempkeshof, Hoekland en Schoolstraat kunnen zich abonneren op professionele personenalarmering van Wittenbergzorg. Deze dienst zorgt ervoor dat u in noodgevallen of bij calamiteiten direct verbonden wordt met een zorgverlener die in overleg met u de hulp inschakelt die op dat moment nodig is. De personenalarmering is gekoppeld aan uw telefoon en biedt ook de mogelijkheid van een alarm-halszender.

Afhankelijk van uw zorgverzekeraar kan personenalarmering mogelijk (gedeeltelijk) vergoed worden door uw

ziektekostenverzekeraar. Voor meer informatie verwijzen wij u naar uw ziektekostenverzekeraar.

11.3 Restaurant

Wittenbergzorg beschikt in Haften over restaurant De Gastenhof. Hier kunt u terecht voor een kopje koffie of thee, lunch of warme maaltijd. U vindt de prijzen op de menukaart van het restaurant. De openingstijden staan aangegeven bij het restaurant.

U kunt bij ons een welzijnsabonnement afnemen. U ontvangt dan een welzijnspas die u verschillende rechten en voordelen geeft bij het bezoeken van ons restaurant en bij deelname aan activiteiten. Wilt u meer informatie? Neem contact op met de administratie (zie ook 11.4).

11.4 Activiteiten

Wittenbergzorg biedt in het restaurant De Gastenhof een gevarieerd programma aan activiteiten voor bewoners van de appartementencomplexen en mensen uit de omliggende omgeving. Het programma is samengesteld op basis van wensen van de deelnemers en gericht op ontspanning, creativiteit, welbevinden en sociaal contact. Informatie over deze activiteiten vindt u op de locatie middels aankondigingen en posters en op onze website. Eventuele kosten worden hierop ook aangegeven. U kunt betalen met de welzijnspas die te verkrijgen is bij de administratie.

11.5 Zorg Advies Punt

Hoe regel ik mijn thuiszorg? Wanneer krijg ik een indicatie? Hoe kan

ik Tafeltje Dekje aanvragen? Hoe zien de kamers van Wittenbergzorg eruit? Zomaar wat vragen waar u wellicht het antwoord op wilt weten.

De diensten van het Zorg Advies Punt (ZAP) zijn samen te vatten in drie kerntaken: u informeren, voor u regelen en met u meedenken. Of u nu kennis wilt maken met Wittenbergzorg, meer wilt weten over zorg aan huis, onze aanleunwoningen en andere particuliere diensten: bij het ZAP van Wittenbergzorg bent u aan het juiste adres.

12. Dagbesteding en individuele begeleiding

In zorgcentrum De Wittenberg is de dagbesteding van Wittenbergzorg gevestigd. Naast deze groepsbegeleiding biedt Wittenbergzorg de mogelijkheid tot individuele begeleiding. Beide zijn op basis van een indicatie en worden vergoed vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wanneer u door ziekte of handicap hulp nodig heeft bij dagelijkse activiteiten, gericht op het behoud van uw zelfstandigheid, kunt u een indicatie voor begeleiding aanvragen bij het zorgloket van uw gemeente. Dit kan individuele begeleiding zijn, zoals hulp bij het aanbrengen van structuur in de dag of hulp bij het zelfstandig doen van de boodschappen, maar ook groepsbegeleiding in de vorm van het bezoeken van de dagbesteding. Dagbesteding is voor mensen die thuis wonen, maar extra aandacht en begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld omdat zij geheugenproblemen

of een lichamelijke beperking hebben. Aan bezoekers van de dagbesteding wordt een dagprogramma aangeboden gericht op gezelligheid, zinvolle dagbesteding en sociale contacten. Beide vormen van begeleiding vallen onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die wordt uitgevoerd door de gemeente. De gemeente West Betuwe bepaalt of u in aanmerking komt voor begeleiding en regelt de aanvragen van de Wmo.

Heeft u een verpleeghuiszorgindicatie en woont u zelfstandig thuis? Dan kunt u deze indicatie ook gebruiken voor de dagbesteding of individuele begeleiding thuis. De indicatie wordt afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) en betaald uit de Wet langdurige zorg (Wlz).

Eigen bijdrage

Voor zowel een indicatie uit de Wlz als de Wmo betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. De hoogte is afhankelijk van uw persoonlijke situatie.

Dagbesteding wordt, afhankelijk van uw indicatie, vergoed vanuit de Wmo of Wet Langdurige Zorg (Wlz). U kunt een aanvraag doen via het Wmo-loket van uw gemeente of via het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het is tevens mogelijk om met of zonder indicatie particulier enkele dagdelen dagbesteding (extra) af te nemen. Ons Zorg Advies Punt helpt u graag verder.

13. Huishoudelijke hulp

Heeft u naast zorg hulp in de huishouding nodig, dan bent u bij Wittenbergzorg aan het juiste adres.

Een team van huishoudelijk medewerkers biedt huishoudelijke hulp aan bij u thuis op werkdagen tijdens kantooruren. Ook voor huishoudelijke hulp heeft u een indicatie nodig. Deze wordt afgegeven door de gemeente. Huishoudelijke hulp thuis valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die wordt uitgevoerd door de gemeente. De gemeente West Betuwe behandelt de Wmo-aanvragen.

Mocht u niet in aanmerking komen voor een indicatie, dan kunt u de dagbesteding en huishoudelijke hulp particulier inkopen.

14. Aansprakelijkheid

Wittenbergzorg is niet aansprakelijk voor beschadiging of zoekgeraakte eigendommen van u als cliënt.

In geval van onterecht handelen van (een van de medewerkers van) Wittenbergzorg, kunt u dit melden bij uw EVV'er of de teammanager. Die behandelt dit conform de afgesproken procedure.

15. Privacy

De zorgverlening van Wittenbergzorg is gericht op behoud en stimulering van de zelfstandigheid en eigen geaardheid van haar cliënten. Wittenbergzorg houdt zich in al haar werkzaamheden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Over de AVG is een aparte brochure beschikbaar.

Privacy betekent dat men dingen kan doen zonder dat de buitenwereld daar inbreuk op maakt. Privacy is een belangrijk goed en medewerkers van Wittenbergzorg realiseren zich dat als geen ander.

16. Klachten

Als u over onze zorg- en/of dienstverlening niet tevreden bent, dan moet u er beslist niet mee blijven rondlopen. Zeg het ons gerust, dan kunnen we er – zo mogelijk – iets aan doen. Vaak is het voldoende om bij de contactpersoon uw onvrede te melden. Begrip voor elkaars uitgangspunt en werkwijze kan een positieve invloed hebben op de ondersteuning die geboden wordt. U mag van ons dan ook een luisterend oor verwachten en overleg over een mogelijke oplossing van het probleem, hoe klein ook.

Wij hebben een klachtenregeling voor cliënten. Deze is te vinden op onze website of in een folder. Daarin staat wie de klachtenfunctionaris is. Als u wilt, kunt u deze regeling op papier krijgen.

Uw waardering voor onze zorg kunt u aangeven op:

www.zorgkaartnederland.nl.

Belangrijke telefoonnummers

Wittenbergzorg helpt u graag met het zoeken naar de juiste zorg en ondersteuning. Het streven is dat u zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven wonen, waar nodig met hulp van familie, relaties of van professionele hulpverleners. Van u wordt verwacht dat u de ondersteuning en de zorg die u nodig heeft, zelf regelt. Wij weten

dat dit niet altijd eenvoudig is. U heeft als cliënt veelal te maken met verschillende instanties en diverse loketten en om het nog ingewikkelder te maken worden voorzieningen vaak nog verschillend gefinancierd: uit Wmo-gelden, de Wlz, de Zorgverzekeringswet of u betaalt het zelf. Wij kunnen ons voorstellen dat het voor u soms lastig is de juiste weg te vinden. Wittenbergzorg helpt u hier graag bij.

Bent u als cliënt of mantelzorger op zoek naar specifieke hulp of ondersteuning, zoekt u informatie over de financiering of over wat voor voorzieningen er zijn in uw omgeving, dan zijn onderstaande telefoonnummers een goed startpunt:

Wittenbergzorg

Telefoon: 0418 – 59 49 00

Website: www.wittenbergzorg.nl

Coördinator huishoudelijke ondersteuning Wittenbergzorg

Telefoon: 0418 – 59 49 77

Dagbesteding Wittenbergzorg

Telefoon: 0418 – 59 49 99

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag 9.00-16.30 uur

Zorg Advies Punt (ZAP) Wittenbergzorg

Telefoon: 0418 – 59 49 77

Tafeltje dekje Welzijn West Betuwe

Telefoon: 0345 – 57 36 88

Zorgloket gemeente West Betuwe (voor Wmo-aanvragen)

0345 - 72 88 00

Juni 2019



Onze identiteit

Wittenbergzorg heeft een protestants-christelijke identiteit. Onze Bijbelse opdracht voor naastenliefde betekent dat wij zorg bieden aan iedereen. We verlenen zorg met respect voor onze naaste, ongeacht zijn of haar achtergrond of levensovertuiging.

Contact Wittenbergzorg

Bernhardstraat 4
4175 EE Haafden

Telefoon: (0418) 59 49 00
Fax: (0418) 59 19 13

E-mailadres: info@wittenbergzorg.nl
Website: www.wittenbergzorg.nl