



Inhoudsopgave

A	4
Activiteiten.....	4
Alarm – medisch alarm	4
Algemene Voorwaarden	4
Arts	4
B	4
Bereikbaarheid.....	4
Bezoek.....	4
Brand.....	4
C	5
Cameratoezicht, in en om ons huis	5
Cliëntenraad	5
D	5
Diëtetiek.....	5
E	6
Eigendommen.....	6
Eigen bijdrage.....	6
Ergotherapie	6
F	6
Fysiotherapie	6
G	7
Geestelijk verzorger	7
Geldzaken	7
Giften.....	7
H	7
Herkenbaarheid medewerkers en vrijwilligers	7
Huisdieren	7



Huisregels.....	8
I	8
Informatiebrochures	8
K	8
Kapper	8
Klacht of compliment.....	8
L	8
Logopedie.....	8
M	9
Maaltijden	9
Maatschappelijk werk.....	9
Mondzorg en tandarts.....	9
P	9
Pedicure	9
Persoonlijk zorgdossier.....	9
Post	9
Psychologie	10
Privacy.....	10
R	10
Religie en levensbeschouwing.....	10
Restaurant.....	10
Rookvrije woon- en werkomgeving	10
S	10
Schoonmaak.....	11
T	11
Technisch onderhoud	11
Televisie, internet en telefonie	11
V	11



Vrijwilligers.....	11
W	11
Wasgoed	11
Wet langdurige zorg.....	11
Wet Zorg en Dwang.....	11
Z	12
ZorgkaartNederland.....	12
Eigen aantekeningen en notities	13

A

Activiteiten

In onze woonlocaties vinden activiteiten plaats, in algemene ruimten, in huiskamers op de afdeling(en) en soms in uw eigen woonruimte. De activiteiten zijn voor bewoners en sommige ook voor mensen uit de wijk. Onze activiteitenbegeleiders geven u graag meer informatie.

Alarm – medisch alarm

Wij willen graag dat u zich veilig voelt bij ons. Daarom ontvangt u, als uw persoonlijke situatie daarom vraagt, een hals- of polsalarm. In geval van nood drukt u op de knop. Zo roept u de verpleging op.

Algemene Voorwaarden

Wij leveren zorg en behandeling volgens de Algemene Voorwaarden voor zorg en verblijf van ActiZ, de branchevereniging van circa 400 zorgorganisaties.

De actuele Algemene Voorwaarden kunt u lezen op onze website www.hwwzorg.nl.

Arts

De afdelingsarts of de specialist ouderengeneeskunde, begeleidt en behandelt ouderen die vaak één of meer aandoeningen hebben. Omdat uw welzijn bij ons bovenaan staat, kijkt de arts niet alleen naar de medische kant maar naar uw hele situatie.

Verblijft u bij ons met een indicatie zonder behandeling, dan wordt u behandeld door een huisarts. Dat kan uw eigen huisarts zijn. Als u dat wilt, kunt u overstappen naar één van de huisartsen met wie wij samenwerken. Die huisarts houdt af en toe spreekuur bij ons in huis.

B

Bereikbaarheid

Onze locaties zijn bereikbaar met eigen en met openbaar vervoer. Parkeren kan in de directe nabijheid. Wel vragen wij u brommers, scooters, fietsen, enzovoort niet direct naast de ingang te plaatsen en de toegang tot onze locatie niet te blokkeren.

Bezoek

Bezoek is altijd welkom. Wel vragen wij bezoek om rekening te houden met de verzorging van onze bewoners tussen 8 en 10 uur en tussen 21 en 23 uur. Dat geldt ook tijdens de maaltijden. Het is belangrijk dat alle bewoners rustig te tijd kunnen nemen om te eten.

Medewerkers en bewoners vinden het leuk als kinderen op bezoek komen. Ook zij zijn welkom, echter altijd onder begeleiding van een volwassene.

Brand

Wij waken over de (brand)veiligheid. Daarom zijn er rookmelders in alle kamers, gangen en openbare ruimtes. Deze rookmelders zijn aangesloten op de centrale brandmeldinstallatie die in directe verbinding staat met de brandweer.

Deuren die zijn vergrendeld, worden bij een brandalarm automatisch ontgrendeld. Ook zijn de

deuren aangesloten op het brand- en alarmeringssysteem. Verschillende medewerkers zijn opgeleid tot bedrijfshulpverlener (BHV) en weten wat te doen in geval van (brand)alarm.

Nooduitgangen en vluchtwegen dienen altijd te worden vrijgehouden. Controleer waar de nooduitgangen en vluchtwegen zijn. Deze herkent u aan de groene noodverlichting met witte pijlen.

Naast de lift hangen instructies 'wat te doen bij brand'. In verband met brandgevaar is het niet toegestaan om kaarsen te branden in uw kamer en/of op uw etage.

C

Cameratoezicht, in en om ons huis

In het kader van de veiligheid voor onze bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers maken we gebruik van camerabewaking. Zowel in als rondom het gebouw zijn camera's geplaatst die 24 uur per dag registreren.

Er zijn geen camera's aanwezig in uw eigen woonruimte, dit in verband met de privacy van u én onze medewerkers.

Cliëntenraad

De lokale cliëntenraad (LCR) behartigt de algemene belangen van onze bewoners. De raad vertegenwoordigt u niet alleen, maar levert ook een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van onze zorg. De LCR bestaat uit cliënten, bewoners en hun naasten. U kunt zelf ook deel uitmaken van de cliëntenraad. Met vragen over de lokale cliëntenraad, kunt u terecht bij de receptie.

Naast de lokale cliëntenraden, is er ook een centrale cliëntenraad (CCR). De leden van de centrale cliëntenraad komen uit verschillende geledingen en hebben diverse achtergronden. Enkelens zijn zelf ook klant van HWW zorg. Bij het behandelen van vraagstukken kunnen zij zich een goede voorstelling maken van het klantbelang.

Maar om uw belangen echt goed te kunnen behartigen, is het ook belangrijk dat de LCR en CCR weet wat er leeft onder onze cliënten en bewoners. U kunt hiertoe contact opnemen met een lid van de LCR of de CCR.

Heeft u een vraag over of aan de centrale cliëntenraad? Richt u dan tot de ambtelijk secretaris er mail via ccr@hwwzorg.nl of per post via Postbus 93042, 2509 AA Den Haag.

D

Diëtetiek

Een ziekte, aandoening of behandeling kan invloed hebben op uw eetgewoontes. Net zoals onze koks zijn ook onze diëtisten gespecialiseerd in het samenstellen van gezonde en uitgebalanceerde diëten. De diëtisten bieden ondersteuning bij onder andere ondervoeding, ongewenst gewichtsverlies, hart- en vaatziekten en decubitus. Diëtetiek kan worden ingeschakeld na verwijzing door uw (huis)arts of andere behandelaar.

E

Eigendommen

Wij verzorgen de basisinrichting van uw woonruimte.

Als u permanent bij ons woont, kunt u uw kamer of appartement verder inrichten met uw eigen meubels en persoonlijke bezittingen. De verhuizing hiervan dient u zelf te regelen. Boven- en onderkleding, schoeisel en toiletartikelen dient u ook zelf mee te brengen. Om te voorkomen dat uw eigendommen (zoals bril, schoenen of rollator) zoekraken, adviseren wij uw eigendommen van een merkje met uw naam te voorzien. Mocht alsnog iets zoekraken, dan wordt terugvinden makkelijker.

Als u tijdelijk bij ons komt wonen, kunt u ook wat persoonlijke spullen zoals bijvoorbeeld foto's meebrengen.

HWW zorg is niet aansprakelijk voor diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen in uw kamer of appartement of in andere ruimten. Wij adviseren u daarom zo min mogelijk waardevolle spullen mee te verhuizen.

De Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er) kijkt graag met u mee naar de inrichting en let onder andere op voldoende ruimte voor zorgmomenten en op de brandveiligheid. Boren in muren of vloeren is niet toegestaan. Als u iets wilt ophangen, doen wij dat voor u.

Eigen bijdrage

De Wet langdurige zorg (Wlz) bepaalt dat iedereen met een Wlz-indicatie een eigen bijdrage betaalt. Over uw eigen bijdrage ontvangt u informatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) stuurt u een voorlopige berekening. De hoogte van uw bijdrage is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen. U betaalt deze bijdrage maandelijks aan het CAK.

Als u op basis van een indicatie kortdurend bij ons verblijft, bijvoorbeeld voor geriatrische revalidatie of eerstelijnsverblijf, dan betaalt u geen eigen bijdrage. Voor deze zorg wordt wel uw eigen risico aangesproken.

Ergotherapie

Onze ergotherapeut kan u ondersteunen bij het zo zelfstandig mogelijk uitvoeren van alle dagelijkse handelingen. Bijvoorbeeld zelfverzorging, huishouden, mobiliteit, hobby's, woonaanpassingen, hulpmiddelen en het aanvragen van voorzieningen. De ergotherapeut geeft advies, training en begeleiding, afgestemd op uw mogelijkheden en wat u graag wilt of belangrijk vindt. Ergotherapie kan worden ingeschakeld door uw (huis)arts.

F

Fysiotherapie

Onze fysiotherapeuten zijn gespecialiseerd in het behandelen van complexe en motorische klachten bij ouderen en/of mensen met dementie. Zij geven ook advies over en uitleg bij het aanschaffen van prothesen, schoenen en loophulpmiddelen.

De fysiotherapeut onderzoekt u en maakt samen met u een behandelplan. Dit plan bevat concrete behandoelen, zoals bijvoorbeeld veilig leren lopen met een rollator of veilig in bed

kunnen draaien. Voor fysiotherapie heeft u een verwijzing nodig van uw hoofdbehandelaar, bijvoorbeeld de specialist ouderengeneeskunde of uw eigen (huis)arts.

G

Geestelijk verzorger

U kunt bij ons in huis in een veilige omgeving terecht bij een geestelijk verzorger voor persoonlijke en vertrouwelijke gesprek(ken). U kunt praten over uw gezondheid en ziekte, het verlies van naasten, de zin en zinloosheid van het leven, uw geloof of levensovertuiging, het wennen aan de nieuwe woonomgeving, de laatste levensfase, enzovoort.

De geestelijk verzorger is er voor u en uw naasten, ongeacht uw levensovertuiging of uw indicatie. Naast de individuele ondersteuning bieden de geestelijk verzorgers verschillende groepsactiviteiten aan. Specifieke activiteiten en data leest u in de activiteitenagenda.

Geldzaken

In ons huis werken we cashloos. U kunt daarom niet met contant geld betalen of contant geld opnemen. Aankopen kunt u met uw bankpas – met pin of contactloos – betalen, met de bankapp op uw smartphone of met een persoonlijke Xafaspas. De Xafaspas wordt in 2022 gefaseerd bij onze woonlocaties in gebruik genomen.

Voor vragen over persoonsgebonden financiële of administratieve zaken kunt u terecht bij uw EVV'er. Indien nodig kunnen zij u doorverwijzen naar onze administratieve dienst of het maatschappelijk werk.

Diensten van derden waarvan u op eigen verzoek gebruikmaakt, dient u zelf rechtstreeks aan de aanbieder te betalen.

Giften

Alle giften die wij ontvangen, komen ten goede aan alle bewoners. Als u een gift wilt doen, kunt u dit bespreken met de locatiemanager. De giften worden gebruikt om extra's te financieren die niet in de zorgbudgetten zijn opgenomen.

H

Herkenbaarheid medewerkers en vrijwilligers

Alle onze medewerkers en vrijwilligers zijn herkenbaar aan hun naambadge die ze verplicht dragen. Ziet u iemand zonder badge en u vertrouwt het niet? Waarschuw dan een van de medewerkers.

Huisdieren

Veel bewoners vinden het leuk als zij worden bezocht door een huisdier. Huisdieren zijn daarom ook van harte welkom! In verband met de hygiëneregels vragen wij om huisdieren niet los te laten lopen. Honden zijn aangeliend, aan een korte lijn. Katten zitten in een reismand.

Wilt u zelf graag een klein huisdier houden waarvoor u kunt zorgen? Bespreek dit dan met de EVV'er of de teamleider van uw afdeling.

Huisregels

In ons huis zijn elke dag veel mensen aanwezig: bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Voor een prettige en veilige woon- en werkomgeving maken we afspraken met elkaar, in onze huisregels. Hierin staat onder andere hoe we met elkaar omgaan en wat we van elkaar mogen verwachten. De huisregels worden aan u uitgereikt.

I

Informatiebrochures

Over veel diensten van HWW zorg zijn aparte informatiebrochures beschikbaar. Dat geldt ook voor diensten van derden. Vraag bij de receptie naar de beschikbare folders.

K

Kapper

In ons huis is een kapper beschikbaar. U kunt één of een doorlopende afspraak maken via de EVV'er. U zorgt zelf voor betaling rechtstreeks aan de kapper.

Klacht of compliment

Alle medewerkers van HWW zorg doen elke dag hun uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u tevreden bent, dan zijn wij dat ook. Wilt u een compliment maken? Dan horen onze medewerkers dat graag van u. U kunt uw tevredenheid ook kenbaar maken op de website van ZorgkaartNederland.

Het kan echter ook voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft. Wij nemen uw klacht serieus, en van elke klacht kunnen we leren en onze zorg verbeteren. Maar bovenal willen we samen met u naar een passende oplossing zoeken.

Wij vinden het belangrijk dat u ons laat weten wanneer iets niet goed is of beter kan. U kunt over uw klacht of ontevredenheid altijd praten met de betrokken medewerker en/of de leidinggevende. Meestal wordt er dan een oplossing gevonden. Indien nodig kunt u (daarna) een klacht doorgeven via het klachtenformulier op onze website. De behandeling van uw klacht gebeurt volgens ons klachtenreglement.

Wilt u graag met iemand over uw klacht praten? Of heeft u hulp nodig bij het formuleren van of eventueel bemiddelen bij een individuele klacht? Neem dan contact op met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris via (070) 379 50 87 of 24/7 per e-mail via klachten@hwwzorg.nl. Uw suggestie om onze dienstverlening te verbeteren, kunt u ook mailen naar de klachtenfunctionaris.

L

Logopedie

Logopedie is zorg om problemen bij het communiceren of bij eten en drinken te voorkomen, te beperken of te verhelpen. Deze zorg bieden wij aan in ons huis. Logopedisten geven daarnaast voorlichting en advies aan u en uw naasten. Voor logopedie heeft u een verwijzing nodig van uw hoofdbehandelaar, bijvoorbeeld uw behandelend arts.

M

Maaltijden

In ons huis hebben we een eigen keuken waar de koks driemaal per dag verse maaltijden bereiden. De koks hebben kennis over diëten en allergenen en kunnen u daarover informeren. Voor de warme maaltijd maakt u een keuze uit twee menu's per dag. De maaltijden worden verstrekt in het restaurant of in de huiskamer. Uw gasten kunnen tegen betaling mee-eten.

Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werker biedt u en uw mantelzorger psychosociale hulpverlening. Laat het een van onze medewerkers weten als u in contact wilt komen met de maatschappelijk werker. Natuurlijk mag u ook zelf direct contact opnemen.

Mondzorg en tandarts

Een goede mondverzorging is belangrijk, zeker als u ouder wordt. Wij bieden daarom mondverzorging in ons huis aan. Als u hiervan gebruik wilt maken, nemen we dit op in uw zorgplan. U kunt uiteraard ook bij uw eigen tandarts blijven. Als u die om welke reden dan ook niet (meer) kunt bezoeken, dan kunnen wij een tandarts naar u laten komen. Wij werken daarvoor samen met MondzorgPlus.

P

Pedicure

De pedicure is gecertificeerd voor het behandelen van diabetes-, reuma- en oncologische voeten. Als pedicurebehandeling medisch noodzakelijk is, dan dragen wij zorg daarvoor, ook voor de kosten. Is een behandeling niet medisch noodzakelijk en op eigen verzoek, dan zijn de kosten voor uw eigen rekening. Vraag uw leidinggevende of uw behandeling medisch noodzakelijk is. Heeft u een Ooievaarspas? Dan krijgt u korting via de gemeente.

Persoonlijk zorgdossier

Samen met u stellen wij een zorgplan op waarin we de belangrijkste doelen en zorgafspraken vastleggen. Het zorgplan en uw voortgang registeren wij in uw persoonlijk, elektronisch cliëntendossier (ECD). Minstens elk half jaar wordt het zorgplan met u en uw zorgverleners geëvalueerd. Indien nodig gebeurt dat vaker.

U of de door u aangewezen vertegenwoordiger heeft via Caren Zorgt, een digitale gezondheidsomgeving, inzage in uw zorgdossier. Wilt u toegang? Bespreek dit dan met uw EVV'er.

Post

Post, kranten, tijdschriften enzovoort kunt u bij ons blijven ontvangen. Een adreswijziging dient u zelf te verzorgen. Als u ongeadresseerde post ontvangt, zoals bijvoorbeeld de krant, dan vragen wij u dit te melden bij de receptie.

Binnenkomende post wordt dagelijks bij de receptie gesorteerd en aan u gegeven of doorgestuurd naar uw contactpersoon. Wilt u zelf post verzenden? Dan kunt u die (voldoende gefrankeerd) afgeven bij de receptie of zelf buiten in een brievenbus doen.

Psychologie

Onze psychologen staan voor u klaar. In overleg met u proberen ze uw welzijn te bevorderen. Het streven is om u in uw kracht te houden of juist in uw kracht te zetten.

De psychologen kunnen u indien nodig ook behandelen, bijvoorbeeld om uw klachten te laten verdwijnen of – als dat niet kan – uw klachten in ieder geval te verminderen. Behandeling gebeurt door gesprekken en/of training, individueel of in een groep. De psycholoog kijkt samen met u welke wijze van behandelen het beste aansluit bij u en uw klachten. De psychologen kunnen ook ondersteuning bieden aan uw mantelzorger.

Op sommige afdeling is een psycholoog de behandelaar. Als dat niet het geval is, kan een psycholoog na verwijzing door uw behandelaar worden ingeschakeld.

Privacy

Wij gaan zorgvuldig om met persoonlijke gegevens. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) is vastgesteld welke gegevens wij mogen registreren, wie deze gegevens mogen inzien en hoe lang de gegevens moeten worden bewaard.

Hoe wij omgaan met uw gegevens staat in de privacyverklaring. Deze kunt u lezen op onze website www.hwwzorg.nl.

R

Religie en levensbeschouwing

Wij vinden het belangrijk dat u zich vrij voelt wat betreft religie en levensbeschouwing. Er is een stilleruimte waarvan u gebruik kunt maken. Met de geestelijk verzorgers kunt u individueel in gesprek gaan. Zij organiseren ook verschillende religieuze en culturele bijeenkomsten in ons huis.

Restaurant

Het restaurant is zeven dagen per week open voor u en uw bezoek. Koffie en thee is gratis voor onze bewoners, andere consumpties tegen betaling. Onze filosofie: in de huiskamer bent u thuis, in het restaurant bent u 'uit'.

Voor het organiseren van een feest, bijvoorbeeld uw verjaardag, kunt u terecht bij de receptie. Een van de horecamedewerkers neemt dan contact met u op om uw wensen en de mogelijkheden te bespreken.

Rookvrije woon- en werkomgeving

Wetgeving bepaalt dat roken in zorginstellingen verboden is. Wij volgen deze regelgeving. Roken (dit geldt ook voor e-sigaretten) is in ons huis daarom niet toegestaan, ook niet in uw eigen woonruimte. Buiten roken mag, echter niet in de directe omgeving van de (hoofd)ingang. Heeft u vragen over de rookregels op uw locatie? Neem dan contact op met uw EVV'er.

S

Schoonmaak

Uw woonruimte maken wij wekelijks schoon. Onze schoonmaakdienst houdt alle openbare ruimten schoon. Heeft u hierover klachten of opmerkingen, dan kunt u dit melden bij de EVV'er.

T

Technisch onderhoud

Technische onderhoud kunt u doorgeven aan de receptie. Denkt u hierbij aan een defecte lamp, deurbel, los handvat, verstopt toilet, enzovoort. Onze technisch medewerker volgt uw melding zo spoedig mogelijk op.

Televisie, internet en telefonie

In uw woonruimte is een aansluiting. Voor de levering van de gewenste diensten sluit u zelf een contract af bij Ziggo. Uiteraard kunt u ook uw eigen mobiele telefoon gebruiken.

V

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers zijn onbetaalbaar, voor ons én voor u. Zij ondernemen allerlei leuke activiteiten met onze bewoners. Heeft u een leuk idee of wilt u zelf vrijwilliger worden? Laat het de vrijwilligerscoördinator dan weten.

W

Wasgoed

Wij zorgen voor lakens, handdoeken, washandjes en dergelijke. Dat geldt ook voor het wassen hiervan. Als de wasserij tegen betaling uw kleding wast, zorgt de wasserij ook voor het merken van uw kleding.

Wet langdurige zorg

De Wet langdurige zorg (Wlz) regelt zware, intensieve zorg voor kwetsbare ouderen. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) beoordeelt aanvragen voor zorg uit de Wlz en geeft hiervoor indicaties. Met zo'n indicatie - die bepaalt dat u recht heeft op langdurige zorg - verblijft u bij ons. Op basis van uw indicatie wordt uw verblijf en zorg aan ons vergoed.

Wet Zorg en Dwang

Wij hechten veel waarde aan een prettige woonomgeving, waarin u zich veilig en vrij kunt bewegen. De vrije bewegingsruimte is geregeld in de Wet Zorg en Dwang (Wzd). Deze wet beschermt u tegen onnodige, onvrijwillige zorg. Om uw veiligheid te bewaken, is een stappenplan opgesteld waarin zorgverleners alle mogelijkheden voor vrijwillige zorg in kaart hebben gebracht, en de risico's van het wel- of niet inzetten van een hulpmiddel. Wij bespreken het plan met elkaar en met u en uw (wettelijk) vertegenwoordiger. De afspraken hierover leggen we vast in uw persoonlijk zorgdossier en evalueren we regelmatig met elkaar.

Z

ZorgkaartNederland

Uw ervaringen helpen ons de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Maar door uw ervaringen te delen, helpt u ook anderen om een keuze voor een zorgaanbieder te maken. We nodigen u daarom graag uit om uw mening over ons te delen op ZorgkaartNederland.

Ga naar www.zorgkaartnederland.nl en kies daarna de naam van ons huis.

Zo streven wij met elkaar, voor elkaar naar betere zorg.

