



**Wegwijzer  
Extramurale  
zorg**



**maas  
waarden**  
zorg met het hart

Wij zijn altijd

# DICHTBIJ

Zodat u kunt leven  
zoals u dat wilt.

Welkom bij Maaswaarden.

Onze zorgmedewerkers zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Dit betekent dat u altijd de ondersteuning krijgt die aansluit bij uw situatie. Of het nu gaat om dagelijkse hulp bij persoonlijke verzorging, medische verpleging of specifieke ondersteuning – samen kijken we welke zorg het beste bij u past.

Onze kernwaarden – respectvol, waardevol en liefdevol – vormen de basis van alles wat we doen. We bieden niet alleen zorg, maar ook een gevoel van veiligheid en vertrouwen.

Heeft u vragen of wilt u meer weten over onze diensten? Neem gerust contact met ons op. Wij helpen u graag!

W.J.M. (Liselotte) van Bokhoven  
Bestuurder Maaswaarden





## Zorg met het hart EN MIDDEN IN UW LEVEN

**Wij bieden zorg met het hart en met respect voor de ander. Omdat iedereen en iedere vraag anders is, bieden we zoveel als mogelijk zorg op maat.**

Daarom kijken we eerst naar wat cliënten en bewoners zelf kunnen en wat nodig is om zo zelfstandig mogelijk te leven. Zelfstandig betekent niet dat u er alleen voor staat. Als kleinschalige organisatie zijn onze medewerkers altijd in de buurt. Op elk moment in het leven. Thuis en bij ons in huis, in uw eigen netwerk en in de maatschappij. Zo staan wij altijd midden in uw leven.

Kwaliteit van

# LEVEN

en zelfredzaamheid

Bij Maaswaarden staan kwaliteit van leven en zelfredzaamheid hoog in het vaandel. Wij ondersteunen u hier graag bij.

Tegelijkertijd zien we dat de vraag naar zorg toeneemt, terwijl er door vergrijzing op termijn minder verpleegkundigen en verzorgenden beschikbaar zullen zijn. Daarom ligt binnen de thuiszorg de nadruk op het stimuleren van zelfstandig functioneren.

Wij werken volgens het principe 'Langer Actief Thuis', waarbij we u helpen zo lang mogelijk uw zelfstandigheid te behouden. Dit doen we door samen te kijken naar de mogelijkheden binnen uw eigen netwerk en de inzet van hulpmiddelen waar nodig.

Ook wanneer u verzorging of verpleging nodig heeft die uw naasten niet meer kunnen bieden, kunt u met onze ondersteuning zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Zo ontvangt u de zorg die u nodig heeft en kunt u tegelijkertijd in uw vertrouwde omgeving blijven.

# THUISZORG

en

# MANTELZORG

Om veilig en prettig thuis te blijven wonen, is het belangrijk dat de zorg en ondersteuning die u ontvangt aansluit op uw behoeften. Vaak is hulp dichtbij: kinderen, familie, burens of vrienden nemen de rol van mantelzorger op zich. Zij helpen bijvoorbeeld met boodschappen doen of bieden andere vormen van ondersteuning.

Mantelzorg is ontzettend waardevol, maar kan ook belastend zijn. In veel gevallen is extra ondersteuning nodig om deze zorg vol te houden. Onze thuiszorgmedewerkers hebben hier oog voor en zoeken samen met u en uw mantelzorgers naar passende oplossingen.



# VERPLEEGHUIS ZORG

Heeft u een hulpvraag en bent u niet meer in staat om zelfstandig thuis te wonen?

Dan kunt u voor zorg en ondersteuning terecht bij Maaswaarden. We beschikken hiervoor over meerdere locaties in de gemeente Altena. Afhankelijk van uw hulpvraag en wensen bekijken we samen welke locatie het beste bij u past. Om op een verpleegafdeling te kunnen wonen moet u in het bezit zijn van een WLZ indicatie.



# HUISHOUDELIJKE ZORG

Kunt u hulp in huis gebruiken? Onze medewerkers huishoudelijke zorg kunnen in de volle breedte ondersteunen. Uiteraard is er ook altijd tijd voor een praatje of een luisterend oor.

Want wij begrijpen dat hulp in huis niet alleen gaat om het uitvoeren van huishoudelijke taken. Het gaat er vooral ook om dat u gehoord, gezien en begrepen wordt. Samen kijken wij wat u nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te kunnen blijven wonen.

# DAGBESTEDING

Op onze locatie Wijkstein in Wijk en Aalburg organiseren we diverse activiteiten om uw dag op een zinvolle en plezierige manier in te vullen. U kunt hier individueel aan deelnemen of juist samen met andere deelnemers. Er is altijd ruimte om te ontdekken wat bij u past.

Bent u nieuwsgierig en wilt u een keer sfeer komen proeven? U bent van harte welkom! Maak gerust een afspraak via onze receptie op 0416-698400. U kunt dit ook bespreken met een van onze zorgmedewerkers of de casemanager dementie. We kijken ernaar uit u te ontmoeten!



# 4. De Wegwijzer



Helpt u op weg

De Wegwijzer is een informatie-  
magazine over wonen, welzijn en zorg  
bij Maaswaarden.



# Inhoudsopgave

<b>B</b>		<b>I</b>		<b>W</b>	
Bereikbaar	09	Identiteitsbewijs	13	Waakmand	16
<b>C</b>		<b>K</b>		Welkomstbrief	16
CAK	09	Klachtenregeling	14	Wet langdurige zorg (Wlz)	17
CarenZorgt	09	<b>L</b>		Wet zorg en dwang (Wzd)	17
Casemanager dementie	09	Leerbedrijf	14	Wet Maatschappelijk Onders.	17
Cliëntenraad	10	<b>M</b>		Wettelijk vertegenwoordiger	17
Cliëntservice	10	Mantelzorgers	14	<b>Z</b>	
Cliënttevredenheid	10	Medischbeleid	14	Zorgevaluatie	18
Cliëntvertrouwenspersoon	10	Multidisciplinair overleg (MDO)	14	Zorgindicatie	18
Contactpersoon	10	Multidisciplinair samenwerken	14	ZorgkaartNederland	18
<b>D</b>		<b>P</b>		Zorgkosten	18
Domotica	11	Palliatieve zorg	15	Zorgplan	18
Drugs-en alcoholgebruik	11	Persoonsalarmering	15	Zorgtijden en planning	19
<b>E</b>		Privacy	15	Zorgverzekering	19
EVV-er	11	<b>R</b>		Zorgverzekeringswet (Zvw)	19
Elektronisch cliëntendossier	11	Roken	15		
Ergonomische werkomgeving	11	<b>S</b>			
<b>F</b>		Sociale media	15		
Functies in wijkverpleging	12	Sleutelkluisje	15		
<b>G</b>		<b>T</b>			
Gedragsregels	12	Terminale zorg	15		
Giften	12	<b>V</b>			
<b>H</b>		Verhuizen	15		
Huisdieren	12	Volledig Pakket Thuis (VPT)	16		
Huishoudelijkehulp	13				
Hulpmiddelen	13				
Hygiëne	13				

## Bereikbaar

//////////

Maaswaarden thuiszorg is in principe 24 uur per dag bereikbaar via het algemene nummer:

**0416-698400**

Wanneer de receptioniste aanwezig is, verbindt zij u door met de juiste medewerker. Indien zij niet aanwezig is, krijgt u een keuzemenu te horen. Via dit keuzemenu kunt u contact leggen met de betreffende thuiszorglocatie.

Wij vragen u het keuzemenu geheel af te luisteren, zodat u zeker met de juiste thuiszorglocatie verbonden wordt.

Tussen 23.00 en 7.00 uur is er in principe geen thuiszorgmedewerker beschikbaar. In geval van nood kunt u, via het algemene nummer, contact opnemen. Er wordt dan gekeken op welke manier u kunt worden geholpen.

## CarenZorgt

//////////

CarenZorgt is een digitale, persoonlijke gezondheidsomgeving waar Maaswaarden mee werkt en communiceert. CarenZorgt is gekoppeld aan uw persoonlijke zorgdossier en geeft u inzicht in o.a. uw zorgplan, voortgangsrapportages en planning van de zorgmomenten en communicatie vanuit en met onze medewerkers. Daarbij geeft het systeem u de mogelijkheid uw naasten/mantelzorgers ook toegang te geven tot deze informatie, zodat ook zij op de hoogte blijven van uw dossier.

De inlogcode wordt, indien mogelijk, verstrekt aan u (of uw wettelijk vertegenwoordiger) tijdens of na het intakegesprek. Maaswaarden is niet verantwoordelijk voor het beheer van CarenZorgt. U of uw wettelijk vertegenwoordiger bepaalt wie er mee mag lezen in uw dossier. Eén persoon is de beheerder van de persoonlijke gezondheidsomgeving. Deze persoon kan een account aanmaken met de verkregen inlogcode. Deze persoon kan andere familieleden en/of mantelzorgers uitnodigen om mee te lezen in het dossier. Bij vragen over CarenZorgt wordt u doorverwezen naar de website: [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl)

De code die u van ons ontvangt is beperkt geldig.

Mocht u de inlogcode voor CarenZorgt niet (meer) hebben, dan kan deze opnieuw worden opgevraagd bij onze zorgmedewerker.

## Casemanager dementie

//////////

Binnen Maaswaarden werken wij samen met casemanagers dementie. Een casemanager luistert, informeert, regelt zo nodig zorg en helpt keuzes maken. De casemanager kan al ingezet worden bij een 'niet-pluis'-gevoel en geeft u uitleg over dementie. O.a. welke vormen van dementie er zijn, welke symptomen daarbij horen en hoe mensen met een bepaalde vorm van dementie het beste benaderd kunnen worden.

Het doel van de casemanager is om te zorgen dat u zo lang mogelijk in uw eigen, vertrouwde omgeving kan blijven wonen. Het aanvragen van een casemanager gaat vaak via de huisarts, maar ook kan de wijkverpleegkundige een indicatie voor casemanagement afgeven. Voor meer informatie hierover kunt u contact opnemen met de receptie van Maaswaarden en vragen naar de casemanagers of de wijkverpleegkundigen.

Casemanagement wordt vergoed vanuit de basisverzekering of uw Wlz-indicatie, vanaf het moment dat er een vermoeden is van de aanwezigheid van dementie.

## Centraal Administratie Kantoor (CAK)

//////////

Bij overgang naar de Wet langdurige zorg-indicatie (Wlz-indicatie) en/of verhuizing naar een zorginstelling bent u een eigen bijdrage verschuldigd vanuit de Wlz.

Dit bedrag is afhankelijk van uw inkomen en vermogen, huishouden en indicatie. Het CAK stelt de hoogte van het bedrag vast en brengt de eigen bijdrage bij u in rekening. Op de website van het CAK is het mogelijk een proefberekening te maken om te kijken hoe hoog uw eigen bijdrage zal zijn. Voor meer informatie verwijzen we u naar: [www.cak.nl](http://www.cak.nl)

Wij, als zorginstelling, hebben geen invloed op de hoogte van deze bijdrage, of kunnen deze ook niet voor u opragen. Deze bijdrage verloopt buiten onze zorgverlening om en is geheel afhankelijk van uw individuele situatie.



## **Cliëntenraad**

### **//////////**

Voor, de door ons zeer wenselijk geachte 'inspraak', is een cliëntenraad ingesteld. De cliëntenraad bestaat uit vertegenwoordigers van verschillende groepen cliënten van Maaswaarden. De cliëntenraad functioneert volgens de voorschriften van het L.O.C. (Landelijk Overleg Cliëntenraden). De raad vergadert tenminste 6x per jaar. Er is een overeenkomst gemaakt tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad.

De cliëntenraad heeft een signalerende taak en geeft het bestuur gevraagd en ongevraagd advies bij bepaalde belangrijke beslissingen. Voor sommige besluiten is instemming van de cliëntenraad vereist. U kunt voor vragen of opmerkingen altijd terecht bij een van de leden van de cliëntenraad. U kunt de cliëntenraadbereiken via [clientsraad@maaswaarden.nl](mailto:clientsraad@maaswaarden.nl)

## **Cliëntservice**

### **//////////**

Bij cliëntservice (CS) kunt u terecht voor informatie over ondersteuning en dienstverlening door Maaswaarden. Cliëntservice is er voor nieuwe cliënten, maar ook voor cliënten die al in zorg zijn. Cliëntservice kan bijvoorbeeld ook ondersteunen bij de Wlz-aanvraag en inzet van Wlz-zorg in de thuissituatie.

Wilt u meer informatie of heeft u een vraag?

Cliëntservice is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren. Dit kan telefonisch: 0416-698400 of via het mailadres: [clientservice@maaswaarden.nl](mailto:clientservice@maaswaarden.nl)

## **Cliënttevredenheidsonderzoek**

### **//////////**

Bestuur en cliëntenraad van Maaswaarden voeren periodiek een tevredenheidsonderzoek onder onze cliënten uit. Voor dit onderzoek wordt aan onze cliënten of hun contactpersonen gevraagd hoe ze de kwaliteit van de zorg ervaren met betrekking tot een aantal onderwerpen. Er wordt onder andere gevraagd naar de maaltijden, naar bewegen en naar de professionaliteit en bejegening door de zorgverleners.

## **Cliëntvertrouwenspersoon**

### **//////////**

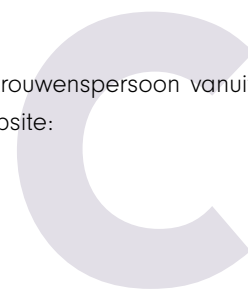
U kunt uiteraard van Maaswaarden verwachten dat u goede zorg krijgt en dat u zich veilig en prettig bij ons voelt. Mocht het toch zo zijn dat u op- of aanmerkingen heeft, of heeft u een klacht die u om verschillende redenen niet met medewerkers wilt bespreken, dan kunt u bij de cliëntvertrouwenspersoon terecht voor een luisterend oor. De cliëntvertrouwenspersoon kan meekijken naar een oplossing. Voor het indienen van een klacht: zie klachtenregeling.

Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon vanuit Maaswaarden vindt u op onze website: [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## **Contactpersoon**

### **//////////**

Uiteraard bespreken wij alleen de zaken met uw eerste contactpersoon (wanneer deze geen wettelijk vertegenwoordiger is), met uw goedkeuring. Wanneer u bij ons in zorg komt, is het nodig dat iemand uit uw familie of kennissenkring voor u optreedt als contactpersoon. Deze contactpersoon kunnen wij benaderen met vragen, overleg rondom uw zorg, wanneer u dit zelf niet kunt. Maar ook informeren wij deze contactpersoon wanneer er iets met u aan de hand mocht zijn, u onverwacht niet thuis bent, of u naar een huisarts/ziekenhuis moet.



## Domotica

### ~~~~~

Maaswaarden maakt gebruik van domotica. Dit zijn technische hulpmiddelen die u kunnen ondersteunen bij taken die u niet, of niet geheel, zelfstandig uit kunt voeren, bijvoorbeeld een apparaat dat u eraan herinnert wanneer u uw medicatie in moet nemen. Wanneer de wijkverpleegkundige een indicatie heeft afgegeven voor gebruik van deze domotica in uw situatie, bespreekt uw zorgmedewerker met u of domotica van toegevoegde waarde kan zijn. En hoe dit vastgelegd en geëvalueerd zal worden in uw zorgplan. De meeste domotica worden vergoed vanuit uw zorgverzekering. Per hulpmiddel zullen wij hier met u duidelijke afspraken over maken.

## Drugs- en alcoholgebruik

### ~~~~~

Als u onder invloed bent van drugs of alcohol, en wij daardoor de zorg niet conform onze richtlijnen kunnen leveren, zullen wij hierover met u in gesprek gaan om afspraken te maken. Als u frequent alarm slaat vanwege problemen die voortkomen uit drugs- en alcoholgebruik, zullen wij ook hierover afspraken met u maken.

Het is essentieel dat u zich houdt aan de gemaakte afspraken. Indien deze afspraken niet worden nageleefd en wij samen niet tot een passende oplossing kunnen komen, zijn wij in het uiterste geval genoodzaakt de zorg te stoppen.

## EVV'er

### ~~~~~

Binnen de thuiszorg werken wij met een 'Eerst Verantwoordelijk Verzorgende of Verpleegkundige', ook wel EVV'er genoemd. Iedere cliënt heeft een eigen EVV'er, in sommige gevallen zijn dit er twee, zodat zij elkaar kunnen vervangen bij vakantie of afwezigheid. De EVV'er is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt bij (belangrijke) zaken. Daarnaast zorgt de EVV'er ervoor dat het zorgplan actueel blijft door tijdig met u de zorg te blijven evalueren en veranderingen met u te bespreken.

Tijdens het welkomstgesprek hoort u wie uw EVV'er is.

## Electronisch cliëntendossier (ECD)

### ~~~~~

Wij leggen gezamenlijke afspraken over de zorgverlening en gegevens over uw gezondheid vast in uw elektronisch cliëntdossier, afgekort het ECD. U kunt dit dossier inzien via CarenZorgt. Wanneer u in zorg komt ontvangt u een activatiecode om hier een account voor aan te maken en inzicht te krijgen in uw persoonlijke zorgdossier.

## Ergonomische werkomgeving

### ~~~~~

Wij vinden het belangrijk om ons werk ergonomisch te kunnen uitvoeren. Dit betekent dat wij de hulpmiddelen en omstandigheden om zorg te kunnen verlenen aanpassen om zo optimaal mogelijk te kunnen functioneren. De zorgmedewerkers kunnen bijvoorbeeld van u vragen om een hoog-laag bed in huis te plaatsen wanneer wij u op bed moeten verzorgen. Ook vragen wij u om een hulpmiddel aan te schaffen wanneer we hulp bieden bij b.v. het douchen. We gaan met u in overleg om een zo ergonomisch mogelijke omgeving te creëren en vragen hierin om uw medewerking.



**“Werken in de thuiszorg is eigenlijk op visite gaan bij mensen en ze een fijne dag bezorgen.”**

Verschillende

# FUNCTIES

binnen de  
thuiszorgteams

- **Wijkverpleegkundige:** per team zijn er één of meerdere wijkverpleegkundigen aanwezig op kantoor dagen. Zij coördineren de zorg en regelen alles omtrent uw indicatie.
- **Verpleegkundige:** is bevoegd en bekwaam voor verpleegtechnische handelingen. De verpleegkundige coördineert alles wat te maken heeft met uw zorgvraag, in overleg met u en de familie. Ook fungeren zij als eerstverantwoordelijk verpleegkundige.
- **Verzorgende IG:** is bevoegd en bekwaam voor de meeste verpleegtechnische handelingen. De verzorgende coördineert alles wat te maken heeft met uw zorgvraag, in overleg met u en de familie. Ook fungeren zij als eerstverantwoordelijk verzorgende.
- **Helpende+:** binnen de thuiszorg draaien helpende+ voornamelijk cliëntroutes en signaleren welke medische zorg nodig is en koppelen dit, waar nodig, terug naar de verpleegkundigen en verzorgenden.
- **Studenten/leerlingen:** er zijn binnen de teams verschillende studenten/ leerlingen. Zij leren het vak voornamelijk op de werkvloer, afhankelijk van het opleidingsniveau mogen zij soms ook zelfstandig zorg verlenen. Studenten/ leerlingen werken altijd onder supervisie van een praktijkbegeleider.
- **Huishoudelijke hulp:** huishoudelijke hulp kan u ondersteunen bij de uitvoering van huishoudelijke taken.
- **Medewerker ondersteuning thuis:** deze medewerkers kunnen u ondersteunen bij lichte ADL-zorg (activiteiten in het dagelijks leven) en welzijnsactiviteiten.

## Gedragsregels

### #####

De volgende gedragsregels gelden binnen Maaswaarden:

- Er wordt op een respectvolle manier met elkaar omgegaan, cliënten/familie en medewerkers houden rekening met elkaar;
- Binnen Maaswaarden wordt geen enkele vorm van agressie (verbaal, geweld of bedreiging), of discriminatie toegestaan;
- Er wordt respect getoond voor elkaars levensbeschouwing.

De afspraken rondom de gedragscode zijn benoemd in onze algemene voorwaarden, welke u kunt vinden op onze website: [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## Giften

### #####

Het is niet toegestaan geld en goederen aan individuele medewerkers of vrijwillige collega's te geven. Het is wel mogelijk om een schenking te doen aan de organisatie of een afdeling. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met cliëntservice.

## Huisdieren

### #####

Wij kunnen u vragen om uw huisdier tijdens het zorgmoment in een andere ruimte te plaatsen, zodat wij ons werk goed uit kunnen voeren. Hierover maken wij individueel afspraken met u. Wij vragen u om hier begrip voor te tonen.

Indien deze afspraken niet worden nageleefd, en dit inhoudt dat wij door aanwezigheid van uw huisdieren onze zorg niet naar behoren en veilig uit kunnen voeren, zullen wij hierover verder met u in gesprek gaan. Mochten we hierin niet tot een passende oplossing kunnen komen, dan zijn wij in het uiterste geval genoodzaakt de zorg te stoppen.

## Huishoudelijke hulp

### #####

In de gemeente Altena is Maaswaarden aanbieder van huishoudelijke hulp. Wilt u hier gebruik van maken, dan vraagt u dit aan bij de afdeling Wmo van de gemeente. Wanneer u een Wlz-indicatie heeft kunt u ook huishoudelijke ondersteuning aanvragen. In dit geval neemt u altijd contact op met cliëntsservice van Maaswaarden (voor contactgegevens, zie 'cliënts-service').

Met vragen kunt u ook terecht bij een van onze medewerkers. Maaswaarden biedt tegenwoordig ook huishoudelijke hulp in De Bommelerwaard. Naar verwachting gaat Maaswaarden in 2025 ook huishoudelijke hulp in de gemeente Heusden gaat leveren.

## Hygiëne

### #####

Als organisatie vinden wij het belangrijk om afspraken te maken over onze werkomgeving. Het is namelijk van belang dat wij hygiënisch kunnen werken in een schone omgeving.

## Identiteitsbewijs

### #####

Maaswaarden moet voldoen aan een identificatieplicht. Wanneer u in zorg komt vragen wij u daarom een legitimatiebewijs te tonen en zullen wij uw documentnummer verifiëren en noteren in het dossier.



**“Een mens heeft behalve een buitenkant ook een binnenkant die zorg nodig heeft.”**

# Verschillende HULPMIDDELEN

## in de zorg

Om de zorg eenvoudiger te realiseren zijn er tegenwoordig veel hulpmiddelen beschikbaar. Hieronder benoemen we een paar voorbeelden;

• **Steunkousen:** er zijn hulpmiddelen om steunkousen gemakkelijker aan- en uit te trekken. Het streven is natuurlijk altijd dat u dit, eventueel met een hulpmiddel, zo lang mogelijk zelfstandig kunt blijven doen. Samen met een ergotherapeut zal worden gekeken welk hulpmiddel u hierbij kan helpen en passend is in uw situatie. Mocht het toch zo zijn dit echt niet haalbaar/mogelijk is, kan de thuiszorg betrokken worden om mee te denken. Ook voor de thuiszorgmedewerkers geldt dat er goede materialen aanwezig moeten zijn om deze handeling voor u uit te kunnen voeren;

• **Druppelbril:** wanneer u oogdruppels voorgeschreven krijgt, kan het weleens lastig zijn deze bij uzelf te kunnen druppelen. Hiervoor is er een druppelbril ontwikkeld, welke hierbij kan helpen. Indien nodig kunnen de flesjes van de oogdruppels hierop aangepast worden. Mocht u het lastig vinden deze bril te gebruiken, kan uw apotheker, of eventueel een zorgmedewerker met u oefenen dit onder de knie te krijgen. U kunt voor meer informatie hierover terecht bij uw apotheek;

• **Medido:** deze automatische medicijndispenser ondersteunt de cliënt bij het op tijd innemen van de juiste medicatie. Zo is de cliënt niet langer afhankelijk van de thuiszorg voor het aanreiken van de medicatie, en krijgt de cliënt dagelijks dezelfde medicatie op hetzelfde moment.

Dit zijn slechts enkele voorbeelden van beschikbare hulpmiddelen om u te ondersteunen in uw zelfredzaamheid, maar er zijn nog veel meer hulpmiddelen op de markt om u hierin te ondersteunen, of de noodzakelijke zorg gemakkelijker te laten verlopen.

Onze medewerkers denken hierin graag met u mee. Een overzicht van beschikbare hulpmiddelen en meer informatie over hoe deze te gebruiken, is te vinden op: [www.medipoint.nl](http://www.medipoint.nl)

## Klachtenregeling

### XXXXXXXXXX

Medewerkers doen hun werk zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat er, naar uw mening, onvoldoende aansluiting is bij uw wensen en behoeften. Het is van belang voor een goede zorgverlening dat een klacht altijd wordt gemeld.

Bespreek uw klacht met diegene die de zorg verleent. Uw uiting van ongenoegen of ontevredenheid beschouwen wij als een gratis advies. Vaak lost een gesprek al veel op. Mocht een gesprek onvoldoende resultaat hebben, dan zal dit verder worden besproken met de manager. Mocht dit nog steeds niet naar tevredenheid verlopen dan kunt u altijd terecht bij onze klachtenfunctionaris. Hoe u uw klacht kunt melden en hoe deze wordt behandeld kunt u lezen op de website [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## Leerbedrijf

### XXXXXXXXXX

Regelmatig lopen leerlingen en stagiaires van diverse opleidingen stage binnen onze teams. Wij vinden het belangrijk dat leerlingen praktijkervaring op te doen, zodat ze na hun opleiding goed voorbereid aan de slag kunnen in het werkveld. Uiteraard worden ze daarbij begeleid door een deskundig praktijkbegeleider.

## Mantelzorgers

### XXXXXXXXXX

Mantelzorgers zijn voor u, maar ook voor ons als thuiszorg, van zeer groot belang. Hoewel wij u in bepaalde aspecten kunnen ondersteunen in uw zelfzorg, zijn er ook beperkingen in de taken die wij voor u kunnen/mogen doen. Tijdens het intakegesprek zullen wij met u en uw netwerk bespreken wie welke taken kan uitvoeren en op welke manier we dit met elkaar afstemmen en organiseren. Deze gezamenlijke afspraken worden vastgelegd in uw zorgdossier.

## Medisch beleid

### XXXXXXXXXX

Bij medisch beleid komt u soms voor keuzes te staan die direct van invloed zijn op uw behandeling en leven. Bijvoorbeeld wel of niet reanimeren of de keuze tussen een behandeling of pijnbestrijding. Bij het bespreken van deze keuzes en wensen kunt u ondersteuning vragen van de huisarts, maar u kunt eventueel ook terecht bij een van onze zorgmedewerkers. Wanneer u bepaalde wensen heeft, vragen wij u deze vast te leggen in een ondertekende verklaring, welke wordt toegevoegd aan uw zorgdossier, zodat onze medewerkers weten hoe te handelen, wanneer een dergelijke situatie zich voordoet.

## Multidisciplinair overleg (MDO)

### XXXXXXXXXX

Het multidisciplinair overleg (MDO) is een overleg met betrokken zorgpartijen. Hierbij kan het zijn dat u wordt besproken tijdens een overleg met bijvoorbeeld de huisarts, fysiotherapeut of andere disciplines. Dit zal altijd in overleg met u gaan. Mogelijk vindt dit gesprek elders plaats of bij u aan huis. Hierover zullen afspraken gemaakt worden via uw wijkverpleegkundige of EVV-er.

## Multidisciplinair samenwerken

### XXXXXXXXXX

Binnen de thuiszorg werken wij nauw samen met verschillende disciplines. Denk hierbij aan een fysiotherapeut, ergotherapeut, huisarts, apotheek, casemanager, cliëntservice, dagbesteding enz. Op deze manier worden de lijntjes kort gehouden en wordt er op een doelmatige manier gewerkt aan uw gezondheid. Voor het maken van afspraken, het leggen van het eerste contact, of om verdere voortgang bespreken die niet verbonden is met de zorg die wij als thuiszorg leveren, wordt de eerste contactpersoon gevraagd deze contacten te bewerkstelligen en te onderhouden. Wanneer het nodig is dat wij met een van de disciplines afstemmen of overleggen, wordt dit uiteraard door ons gedaan.

## Palliatieve zorg

### ~~~~~

Wanneer u een chronische ziekte heeft waarvan u niet meer kunt genezen is er sprake van de palliatieve fase en palliatieve zorg. Naast de zorg en pijnbestrijding heeft de kwaliteit van leven en de beleving van uw levenseinde onze aandacht. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort en welbevinden.

## Persoonsalarmering

### ~~~~~

Wanneer u gebruik wilt maken van persoonsalarmering, kunt u dit aanvragen via stichting Welzijn Pro Seniore.

Zij kunnen u meer informatie geven over de tarieven en het werkgebied waarin zij deze dienst kunnen leveren. Voor verdere informatie rondom persoonsalarmering kunt u terecht op de website: [www.st-welzijnproseniore.nl](http://www.st-welzijnproseniore.nl), of telefonisch via 0416-531032.

Meer informatie over hoe de opvolging van het alarm binnen Maaswaarden in zijn werk gaat, kunt u bespreken met één van onze zorgmedewerkers.

## Privacy

### ~~~~~

Ook binnen Maaswaarden hechten wij veel waarde aan uw privacy, maar ook aan de privacy van onze medewerkers. Het gehele privacybeleid van Maaswaarden kunt u vinden op onze website: [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl)

## Roken

### ~~~~~

Voor onze medewerkers is het van groot belang dat zij in staat worden gesteld in een gezonde en veilige omgeving te kunnen werken. Wij willen u daarom vragen om tijdens het zorgmoment en het bezoek van de thuiszorg niet te roken. Mocht er bij u binnen gerookt worden, dan vragen wij u zo nodig de ruimte te ventileren.

## Schade aan eigendommen

### ~~~~~

Indien een medewerker uw eigendommen beschadigt, dan verzoeken wij u de schade direct te melden bij een medewerker zodat u samen het schadeformulier in kunt vullen. Maaswaarden zal, over het algemeen, de kosten dragen voor vervanging.

## Sociale media

### ~~~~~

Maaswaarden heeft eigen pagina's op sociale media. Voor foto's en filmmateriaal waar een cliënt herkenbaar op staat vragen we u, voordat de zorg begint, om schriftelijke toestemming. Dit wordt vastgelegd in het ECD. Voor publicatie in folders, brochures en de website vragen wij apart een schriftelijke toestemming.

## Sleutelkluisje

### ~~~~~

Voor sommige cliënten is het niet altijd mogelijk de deur zelf te openen als een medewerker zorg komt verlenen. Ook kan het voorkomen dat een medewerker naar binnen moet kunnen als er een noodoproep komt via uw persoonsalarmering. In deze gevallen vragen wij u een sleutelkluisje aan te schaffen, zodat wij, of de hulpdiensten, wanneer noodzakelijk, snel bij u naar binnen kunnen.

De aanschaf van een dergelijk sleutelkluisje is uw eigen verantwoordelijkheid. Wij stellen geen eisen aan merk of model van het kluisje. De kosten van een sleutelkluisje worden helaas niet vergoed. Geeft u alstublieft wel aan ons door wat de code is van dit kluisje, dan noteren wij dit in uw zorgdossier.

## Terminale zorg

### ~~~~~

Terminale zorg omvat de zorg in de laatste drie maanden van het leven. Binnen deze fase kunt u, maar kunnen ook uw naasten zich vaak grote zorgen maken om uw gezondheid en de juiste zorg daarbij. Het is belangrijk om deze gevoelens met elkaar en uw huisarts te bespreken. Naast de zorg en pijnbestrijding heeft de kwaliteit van leven en de beleving rond het levenseinde van een cliënt onze aandacht. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort, symptoombestrijding en welbevinden. Door het aanbieden van de waakmand kunnen wij u in deze fase meer informatie en ondersteuning bieden. Zie 'Waakmand'.

## Verhuizen

### ~~~~~

Mocht u gaan verhuizen naar een andere woonvorm of woonomgeving, laat ons dit dan tijdig weten. Wij kunnen u hierin verder ondersteunen en zorgen, waar nodig, voor een warme overdracht, zodat de overgang goed afgestemd verloopt.

# VPT

## Volledig Pakket Thuis

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) kan bestaan uit verzorging en verpleging zoals met u is afgesproken, maar ook uit huishoudelijke zorg, maaltijden en begeleiding bij activiteiten binnen- of buitenshuis. Zo kunt u uw leven voortzetten zoals u gewend bent. U blijft zo lang mogelijk zelfstandig wonen, in uw eigen huis, met zorg en ondersteuning die is afgestemd op uw behoeften.

Samen met de wijkverpleegkundige kijkt u naar wat u zelf nog kunt en wilt doen en waarbij wij kunnen ondersteunen. Er is ruimte om maatwerkafspraken te maken over de individuele invulling van het VPT. De wijkverpleegkundige is uw vaste aanspreekpunt en coördineert uw dagelijkse zorgverlening. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw zorgplan. Omdat uw situatie kan veranderen, evalueren we uw zorgplan regelmatig en passen we, indien nodig, de zorg en ondersteuning aan.

Wanneer u kiest voor het VPT van Maaswaarden, zijn wij verantwoordelijk voor het leveren van alle benodigde zorg en dienstverlening. Voor dit pakket is een Wlz-indicatie noodzakelijk (zie kopje 'Wlz'). Daarnaast is dit pakket momenteel alleen beschikbaar binnen bepaalde locaties van en rondom Maaswaarden. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige.



**“Het is fijn dat wel altijd terug kunnen vallen op zorg van Maaswaarden als het even niet meer lukt.”**

## Waakmand

### ~~~~~

Een waakmand is een mand met artikelen die kan worden ingezet in de laatste levensfase, om de familie en naasten te ondersteunen in deze moeilijke tijd. In de waakmand zit bijvoorbeeld informatie over de laatste levensfase, een gedichtenbundel, massageolie voor complementaire (aanvullende) zorg, een plaid, een puzzelboekje, informatie voor kleine kinderen enz. De waakmand wordt door de verzorging in bruikleen aangereikt. In de laatste levensfase zal het handelen vooral gericht zijn op comfort en welbevinden. Door het aanbieden van de waakmand willen wij u informatie en ondersteuning bieden.

## Welkomstbrief

### ~~~~~

Vanaf het moment dat u van ons zorg ontvangt ontstaat er een zorgovereenkomst tussen u en Maaswaarden.

Op deze overeenkomst zijn onze 'Algemene voorwaarden' en de 'Bijzondere module wijkverpleging' van toepassing. De voorwaarden kunt u ook vinden op onze website: [www.maaswaarden.nl](http://www.maaswaarden.nl). Is het voor u niet mogelijk om de documenten digitaal te bekijken, dan kunt u dit aangeven bij cliënts-service (voor contactgegevens, zie 'Cliënts-service') en zorgen zij ervoor dat u deze in een andere vorm van ons ontvangt.

Vanaf het moment dat onze zorg bij u start, stemt u in met de voorwaarden en de informatie die wij in deze Wegwijzer beschrijven. U ontvangt de zorg op basis van de voor u geïndiceerde zorg en volgens de afspraken beschreven in uw zorgbehandelplan.

De zorg voldoet tenminste aan landelijke wet- en regelgeving en vastgestelde kwaliteitseisen.

Voor eventuele verdere vragen hierover kunt u contact opnemen met een van onze zorgmedewerkers. Bij veranderingen in de algemene voorwaarden, bijzondere module of wet- en regelgeving stelt Maaswaarden u hiervan altijd op de hoogte.

## Wet langdurige zorg (Wlz)

### ~~~~~

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die langdurige zorg nodig hebben. Heeft u dit nodig?

Dan kunt u deze zorg thuis ontvangen. Of u kunt in een instelling gaan wonen, zoals een verpleeghuis. Voor zorg vanuit de Wlz en opname gelden een aantal voorwaarden. Met de Wlz-check op de website van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ): [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl), ziet u of u hieraan voldoet.

U kunt hierover ook in gesprek gaan met uw wijkverpleegkundige. Aan zorg vanuit de Wlz is een eigen bijdrage verbonden, zie kopje 'CAK'. Voor vragen met betrekking tot de Wlz of de voorwaarden kunt u terecht bij de wijkverpleegkundige van uw team of bij cliëntservice (voor contactgegevens, zie 'Cliëntservice'). De wijkverpleging en/of casemanager dementie kan u eventueel ondersteunen bij een aanvraag voor een Wlz-indicatie.

## Wet maatschappelijke ondersteuning

### ~~~~~

Wij leveren binnen ons zorggebied ook zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Deze zorg kunt u aanvragen bij uw gemeente, waarna tijdens een keukentafelgesprek zal worden bepaald op welke indicatie u recht heeft. Vanuit de Wmo kunnen wij u huishoudelijke hulp bieden, kunt u een indicatie krijgen voor dagbesteding, of, wanneer nodig, begeleiding bij zorgmomenten. Samen met de Wmo-consulente van de gemeente wordt gekeken welke zorg voor u noodzakelijk is, waarna zij een indicatie afgeeft voor zorgsoort en duur. De doorlooptijd van afgifte van een dergelijke indicatie kunt u navragen bij de gemeente, wij hebben hier helaas geen invloed op.

Wanneer u bovengenoemde zorg nodig heeft, en deze via ons wil inzetten kunt u dit doorgeven aan de gemeente, zij zullen de indicatie dan doorzetten naar ons. Wanneer u al bij ons in zorg bent, mogelijk vanuit een andere indicatie, kunt u dit doorgeven aan een van uw zorgmedewerkers, of kunt u ook telefonisch contact opnemen (voor contactgegevens, zie 'Bereikbaarheid'), waarna u in contact wordt gebracht met de betreffende afdeling.

## Wet zorg en dwang

### ~~~~~

We hebben binnen de Nederlandse gezondheidszorg ook te maken met de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze wet is bedoeld om bepaalde onvrijwillige zorg waar u als cliënt geen toestemming voor zou geven, alsnog uit te kunnen voeren, wanneer dit in gevaarlijke situaties voorkomt. De Wet zorg en dwang kan met name worden uitgevoerd wanneer er sprake is van een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie.

Het kan voorkomen dat, om de veiligheid van u als cliënt te waarborgen, er bijvoorbeeld wordt gekozen voor meer toezicht, of eventueel een gedwongen opname.

Binnen Maaswaarden hechten wij ontzettend veel waarde aan uw eigen wensen en behoeften, dus doen wij er alles aan om een dergelijke situatie te voorkomen, en al tijdig mee te kijken naar passende oplossingen die 'onvrijwillige zorg' voorkomen. Een arts welke speciaal opgeleid is om dergelijke situaties te beoordelen, zal te allen tijde betrokken zijn voordat er een keuze wordt gemaakt voor onvrijwillige zorg. In geval van bijvoorbeeld een gedwongen opname, moet een rechter eerst toestemming geven om dit te bewerkstelligen.

## Wettelijk vertegenwoordiger

### ~~~~~

In een aantal gevallen zal een familielid of naaste de rol van wettelijk vertegenwoordiger op zich nemen. Dit is iemand die via een verklaring, wettelijk gezien, bevoegd is voor u beslissingen te nemen. Dit kan zijn in de vorm van een mentor, bewindvoerder of curator. Dit is altijd vastgelegd door een notaris in een levenstestament of volmacht.

De mate van beslissingsbevoegdheid hangt af van welke vorm van wettelijke vertegenwoordiging u heeft. Indien er sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger, is het van groot belang dat wij hiervan op de hoogte zijn. Wij zijn dan namelijk te allen tijde verplicht bepaalde zaken met deze wettelijk vertegenwoordiger te bespreken, of door te geven. Als er sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger, zullen wij dit noteren in uw zorgdossier.

Wilt u meer informatie over het aanstellen van een wettelijk vertegenwoordiger, dan kunt u dit bespreken met een van onze zorgmedewerkers.



## Zorgevaluatie

### //////////

Wanneer wij zorg bij u verlenen vindt er minimaal eens per jaar een zorgevaluatie plaats. Dit houdt in dat er een gesprek wordt gepland met u en uw EVV'er waarin wordt besproken hoe het met u gaat, en of de zorg zoals deze wordt geleverd bijdraagt aan de doelen die zijn opgesteld in uw zorgplan. Daarbij vinden wij het ook belangrijk van u te horen of u tevreden bent met de zorg en deze voldoende ondersteund en aansluit bij uw wensen en/of behoeften.

Wanneer uw zorgvraag binnen dit jaar verandert, door bijvoorbeeld verbetering of verslechtering van uw gezondheid, zal er ook een zorgevaluatie plaatsvinden. In aansluiting op deze zorgevaluatie zal de wijkverpleegkundige worden betrokken wanneer uw zorgindicatie daardoor verandert. Bij wijzigingen in uw zorg, wanneer er andere/nieuwe afspraken worden gemaakt, of er nieuwe doelen worden opgesteld, zal dit te allen tijde worden beschreven in uw zorgplan. Mochten er vanuit uzelf vragen zijn, verandering van zorg noodzakelijk zijn, of als u ergens niet helemaal tevreden over bent, dan kunt u zelf ook altijd een zorgevaluatiegesprek aanvragen bij uw EVV'er.

## Zorgindicatie/Zorgminuten

### //////////

Om te kunnen bepalen hoeveel zorg u nodig heeft, en welke zorg er geleverd kan worden, zal de wijkverpleegkundige met u een indicatiegesprek voeren. In dit gesprek wordt beoordeeld of u recht heeft op wijkverpleging, op welke vorm(en) van zorg u recht heeft, en hoeveel minuten zorg u van ons gaat ontvangen. Wanneer uw situatie verandert en er (tijdelijk) meer of minder zorg nodig is, zal de wijkverpleegkundige uw indicatie opnieuw beoordelen.

De wijkverpleegkundige is de enige zorgmedewerker binnen onze organisatie die deze indicatie kan afgeven en wijzigen. Heeft u dus (tijdelijk) meer of minder zorg nodig, bespreek dit altijd met een van onze zorgmedewerkers, zodat zij de wijkverpleegkundige kan vragen naar uw indicatie te kijken.

## Zorgkaart Nederland

### //////////

Op Zorgkaart Nederland ([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)) kunt u een waardering achterlaten voor de zorg die u van ons ontvangt. Wat u van onze zorgverlening vindt, is voor ons belangrijk. Als u ergens tevreden of niet tevreden over bent, horen we het uiteraard ook graag persoonlijk.

## Zorgkosten

### //////////

Wanneer u van de wijkverpleegkundige een indicatie krijgt voor wijkverpleging (thuiszorg), wordt deze zorg ten alle tijden vergoed door uw verzekeraar vanuit de basisverzekering. Hiervoor wordt geen eigen bijdrage gevraagd, of aanspraak gemaakt op uw eigen risico.

Zorg vanuit een Persoons Gebonden Budget (PGB) kunnen wij helaas niet leveren.

## Zorgplan

### //////////

Aan de hand van het intakegesprek wordt een zorgplan opgesteld, waarin belangrijke gegevens met betrekking tot uw zorgverlening beschreven staan. Zo vragen wij u bijvoorbeeld naar uw medische voorgeschiedenis en uw dagelijks functioneren. Wij stellen samen met u doelen, acties en afspraken op zodat de zorg die wij aan u leveren aansluit op uw wensen, behoeften en mogelijkheden.

Het opgemaakte zorgplan dient door u te worden ondertekend voor akkoord. Dit kan, bij voorkeur, via CarenZorgt, maar mocht dit niet lukken dan kunnen de zorgmedewerkers u hierbij helpen.

## Zorgtijden en planning

### #####

U wordt bij ons ingepland voor de met u afgesproken zorgmomenten in onze dagelijks routes. De tijden waarop u ons mag verwachten kunt u inzien via CarenZorgt, uw digitale omgeving waarin u uw zorgdossier kunt inzien.

U ziet in uw planning de tijd waarop wij bij u zullen zijn en hierbij houden wij een marge aan van 60 minuten. Gezien wij met mensen werken en wij door verschillende factoren weleens wat langer/korter bij een cliënt moeten zijn dan afgesproken, is het voor ons niet mogelijk een meer precieze tijdsindicatie te geven.

In het geval dat een van onze medewerkers wordt opgeroepen, of wordt opgehouden naar aanleiding van een noodgeval of noodoproep, zullen wij u altijd telefonisch op de hoogte stellen dat wij later zijn, of dat er eventueel een andere medewerker komt dan was ingepland. Helaas is dit overmacht en gaat deze 'noodzorg' altijd voor.

Mocht u zelf niet thuis zijn, of een zorgmoment niet nodig hebben omdat bijvoorbeeld uw kinderen/mantelzorgers u kunnen helpen, geef dit dan alstublieft tijdig aan ons door, dan kunnen wij dit ook tijdig afstemmen met onze zorg voor onze andere cliënten. Daarbij kunnen wij, in overleg en onder bepaalde voorwaarden, uw zorgmoment mogelijk verplaatsen naar een eerder of later moment.

Bespreek dit altijd even met uw zorgverlener of het planbureau (zij zijn bereikbaar via de receptie van locatie Wijkstein).

## Zorgverzekering

### #####

Wij controleren op het moment dat u in zorg komt uw verzekeringsgegevens. Het is belangrijk dat u een geldige verzekering heeft en dat Maaswaarden een contract heeft met desbetreffende verzekering. Momenteel heeft Maaswaarden een contract met alle veel voorkomende verzekeraars binnen onze regio. Mocht u onverhoopt verzekerd zijn bij een verzekeraar waar wij geen contract mee hebben, zullen wij hierover met u in gesprek gaan.

## Zorgverzekeringswet (Zvw)

### #####

Iedereen die in Nederland woont of werkt en een zorgverzekering heeft, heeft recht op zorg uit het basispakket volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw). Dit basispakket vergoedt behandelingen, diensten en hulpmiddelen die nodig zijn voor uw gezondheid, waaronder wijkverpleging, bepaalde medische hulpmiddelen en domotica. Voor wijkverpleging geldt geen eigen risico.

Zorgaanbieders zijn, onder toezicht van zorgverzekeraars en andere toezichthoudende instanties, verantwoordelijk voor het leveren van zorg van goede kwaliteit. Meer informatie over de kwaliteitseisen vindt u op de websites van het Zorginstituut Nederland ([www.zorginstituutnederland.nl](http://www.zorginstituutnederland.nl)) en de Nederlandse Zorgautoriteit ([www.nza.nl](http://www.nza.nl)).



**“Door écht tijd te nemen voor mensen, krijg je hele andere gesprekken.”**



**Bij Maaswaarden staat  
u er nooit alleen voor.**

We zijn er voor u wanneer u een hulpvraag heeft en zorg en ondersteuning gewenst is. Omdat iedereen en iedere vraag anders is, bieden we bij Maaswaarden zorg op maat. Onze aanpak is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van leven. We doen precies dat wat u nodig heeft om ervoor te zorgen dat u zo zelfstandig mogelijk kunt leven. U kunt bij ons terecht voor verpleeghuiszorg, thuiszorg, dagbesteding en huishoudelijke thuiszorg. Onze ervaren zorgprofessionals staan klaar om te helpen, zodat u zich kunt richten op wat voor u belangrijk is.

