

Informatie Volledig Pakket Thuis



Welkom bij Zorg Thuis Plus

Met het Volledig Pakket Thuis van HOZO zorgen wij ervoor dat u alle zorg en ondersteuning krijgt die u nodig heeft, terwijl u in uw eigen vertrouwde omgeving kunt blijven wonen. Deze gids helpt u op weg met informatie over onze diensten, bereikbaarheid en verwachtingen.

INHOUDSOPGAVE

1

HOZO

Voorwoord	1
Onze missie	2
Onze visie	2
Onze kernwaarden	3

2

Even voorstellen	4
------------------	---

3

VPT

Wat is VPT?	5
Welke zorg ontvangt u?	5
Zorg thuis plus	6
Informatietegels	7
Wat valt er niet onder VPT?	8

4

Zorg

Maaltijden	9
Tandarts aan huis	9
Personenalarmering	10
Zorgplan	10

5

Welzijn

Dagbesteding	11
Welzijn thuis	11
Servicepas	11

6

Algemene informatie

Afwezigheid en planning	12
Arbowet	12
HOZO rookvrij	12
Cliëntenraad	12
Eigen bijdrage	13
Giften	13
Hygiëne en infectiepreventie	13
Overig	13

7

Contact en bereikbaarheid

Contactpersoon	14
Openingstijden	14

8

Functies

Zorgteam	15
Assistent Zorg en Welzijn	15
Helpende	15
Verzorgende/verpleegkundige	15
Cliëntcoach	16
VPT-verpleegkundige	16
Casemanager dementie	16

9

Indicaties en afkortingen 17

10

Aanpassing in huis voor VPT 18

11

Complimenten, suggesties,
opmerkingen of klachten? 20



Voorwoord

Beste lezer,

Van harte welkom bij dit boekje, speciaal samengesteld voor u als cliënt die gebruik maakt van het Volledig Pakket Thuis (VPT). We begrijpen dat het leven in uw eigen vertrouwde omgeving, met de juiste zorg en ondersteuning, van groot belang is voor uw welzijn en gevoel van zelfstandigheid.

Dit boekje is bedoeld om u te informeren over VPT. Of het nu gaat om praktische tips, informatie over de zorg die u ontvangt of handvatten voor meer comfort thuis – het is in dit boekje allemaal terug te lezen. Heeft u na het lezen nog vragen? Laat het ons gerust weten!



Onze missie

HOZO zorgt voor Hillegom! Een zelfstandig HOZO ondersteunt Hillegommers bij een gezond en goed leven, in hun eigen huis of in een van de woonzorglocaties van HOZO. HOZO biedt aandacht en nabijheid aan haar cliënten en vindt het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zichzelf kunnen blijven, ook als ze zorg en/of ondersteuning bij welbevinden behoeven. Door tegelijkertijd ook aan medewerkers en vrijwilligers aandacht en nabijheid te bieden, borgt HOZO de vakkundigheid van haar zorg en ondersteuning bij welbevinden én is werken bij HOZO leuk.

Onze visie

HOZO wil goede zorg en ondersteuning bij welbevinden bieden aan inwoners van Hillegom en omstreken. We willen zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers denken in mogelijkheden, in wat er wél kan, en het beste uit een situatie halen.



Onze kernwaarden

Als je zorg nodig hebt, raakt dat je leven. Daarom is het des te belangrijker dat je daarbij jezelf moet kunnen blijven. Dat zorg nabij is en met aandacht geboden wordt. Door vakbekwame medewerkers die plezier in hun werk hebben. Het is onze stellige overtuiging dat medewerkers die graag bij HOZO werken, beter werk verzetten.

Onze kernwaarden zijn:

- Aandacht en nabijheid;
- Jezelf blijven;
- Vakmanschap;
- Bij HOZO is het leuk! (Vrolijkheid, vrijheid en veiligheid).

Met de cliënt en diens naasten bepalen we, met de kernwaarden in ons achterhoofd, welke zorg en ondersteuning bij welbevinden nodig is zodat we deze optimaal kunnen inrichten. Met de medewerkers bepalen we, met deze kernwaarden in ons achterhoofd, hoe we de werkzaamheden zo optimaal mogelijk kunnen organiseren, zodat hun talenten optimaal benut worden, ze plezier hebben in hun werk en het werken bij HOZO hen energie geeft.



Even voorstellen

Bij HOZO werken verschillende professionals samen om u de best mogelijke zorg te bieden. Hier vindt u de belangrijkste contactpersonen:

Contactgegevens receptie

T: 0252-576500

M: receptiebloemswaard@hozo.nl

Contactgegevens Manager Zorg in de Wijk

N: Karin van Rijn

T: 06-17289693

M: k.vanrijn@hozo.nl

W: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag
en oneven weken op woensdag

Contactgegevens verpleegkundigen

N: Dalida Tolach

T: 06-48553140

M: d.tolach@hozo.nl

N: Renate Opdam

T: 06-86836807

M: r.opdam@hozo.nl

W: maandag, woensdag en donderdag

Contactgegevens klachtenfunctionaris

N: Marije Klein

T: 0252-576500

M: klachten@hozo.nl

Contactgegevens vertrouwenspersoon

N: Mw. H.N.M. Verhaar

T: 06-22751317

M: hnmverhaar@outlook.com

Contactgegevens cliëntenraad

N: Carla Apol

T: 06 43862046

M: clienraad@hozo.nl

Wat is het Volledig Pakket Thuis?

Bij HOZO begrijpen we hoe belangrijk het is om in uw vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen, zelfs wanneer u extra zorg en ondersteuning nodig heeft. Daarom bieden wij het Volledig Pakket Thuis aan: een compleet zorgpakket dat u helpt langer zelfstandig en comfortabel in uw eigen huis te blijven. Daarnaast blijft u bij uw eigen vertrouwde huisarts en apotheek.

Zo ontvangt u van HOZO alle zorg en ondersteuning die valt binnen uw Wlz-indicatie, waardoor uw volledige zorgvraag bij één organisatie is ondergebracht.

Op bladzijde 17 vindt u meer informatie over alle afkortingen die in deze folder worden gebruikt.

Welke zorg en ondersteuning ontvangt u binnen het VPT?

Samen met u, uw omgeving en de zorgmedewerkers van HOZO wordt er gekeken naar de zorg en ondersteuning die bij u en uw zorgprofiel past. Het samengestelde pakket is naast uw eigen wensen ook afhankelijk van uw Wlz-indicatie. Voor het ontvangen van het Volledig Pakket Thuis heeft u een indicatie nodig van het CIZ.

Zorg Thuis Plus

Binnen het VPT ontvangt u alle zorg en ondersteuning die u nodig heeft terwijl u zelfstandig thuis blijft wonen. HOZO biedt al deze zorg en ondersteuning aan, wat ervoor zorgt dat de volledige zorgvraag bij één organisatie is ondergebracht.





Verpleging

Hieronder vallen verpleegkundige handelingen en het toedienen van medicatie.

Let op: er wordt géén 24-uurszorg geleverd, zoals nachtzorg bij terminale cliënten. We kijken samen wat nodig is om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen, maar dit valt buiten ons aanbod.



Huishoudelijke hulp

Wij bieden huishoudelijke hulp en proberen dit zoveel mogelijk samen met u en/of uw mantelzorger(s) te organiseren. Hieronder valt bijvoorbeeld: afwassen, stofzuigen, schoonmaken van sanitair, wassen van kleding en strijken.



Eten en drinken

Binnen het VPT ontvangt u thuis maaltijden via Uitgekookt of Wesselius. U kunt er ook voor kiezen gebruik te maken van ons restaurant in Parkwijk of Bloemswaard. Als u liever zelf voor uw maaltijden zorgt, ontvangt u een vergoeding. U krijgt ook een vergoeding voor de broodmaaltijden.



Persoonlijke verzorging

Wij bieden dagelijkse ondersteuning bij persoonlijke verzorging, bijvoorbeeld bij douchen en aankleden, tandenpoetsen, steunkousen aantrekken, haren kammen en het klaarzetten van het ontbijt.



Dagbesteding

Voor passende dagbesteding binnen uw zorgprofiel kunt u één of meerdere dagen per week naar de dagbesteding van HOZO binnen Parkwijk of Bloemswaard.



Vervoer naar dagbesteding

Binnen het Volledig Pakket Thuis valt ook het vervoer naar de dagbesteding.



Logeeropvang

HOZO biedt tijdelijke logeeropvang binnen de regio als thuis wonen tijdelijk niet mogelijk is. Geef dit minimaal drie weken van tevoren aan, zodat we tijdig een logeerplek kunnen regelen.



Welzijn en begeleiding

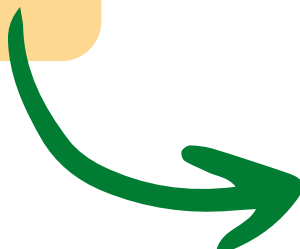
Binnen de individuele begeleiding valt uw welzijn, zoals koffie drinken, een praatje maken of een stukje wandelen.



Wat valt er niet onder het Volledig Pakket Thuis?

- Alle kosten met betrekking tot uw woning. Hieronder valt de hypotheek of huur, inrichting, gas, water, licht en kosten voor telefoon/tv/internet.
- Hulpmiddelen en woonaanpassingen. Hiervoor kunt u terecht bij de gemeente.
- Behandelingen vanuit de huisarts, tandarts, apotheek, fysiotherapie, ergotherapie, medisch-specialistische zorg en psychiatrische zorg. Deze behandelingen worden vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of aanvullende verzekeringen.

Scan de QR-code en bekijk de video waarin alles over het Volledig Pakket Thuis wordt uitgelegd



Zorg

Maaltijden

Maaltijdverzorging is een optie binnen het Volledig Pakket Thuis. U niet verplicht ze af te nemen.

Er zijn twee leveranciers beschikbaar voor de maaltijden:

- Uitgekookt: Levering van koude maaltijden die u zelf kunt opwarmen in oven of magnetron.
- Wesselius: Levering van warme maaltijden naar wens in de middag of avond, behalve in het weekend, wanneer u een koude maaltijd ontvangt om zelf op te warmen

De kosten van de maaltijd rekent u rechtstreeks af met de leverancier, waarbij HOZO € 9,50 per maaltijd vergoedt. Het aantal maaltijden wat vergoed wordt, is afhankelijk van de afspraken met HOZO. Wijzigingen betreffende de maaltijden graag aangeven bij de VPT-verpleegkundige.

Daarnaast ontvangt u een broodvergoeding van € 2,75 per dag.

Tandarts aan huis

Indien u niet meer mobiel genoeg bent om naar de tandarts te gaan dan kan HOZO u door verwijzen naar een tandarts aan huis. Neemt u hiervoor contact op met de cliëntcoach.

De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening of worden vergoed vanuit uw aanvullende zorgverzekering.



Personen alarmering

Personenalarmering is onderdeel van het Volledig Pakket Thuis. Hiermee kunt u direct hulp inroepen als dat nodig is. Wij plaatsen een kastje in uw woning en u krijgt een zendertje met een drukknop. In geval van nood kunt u hierop drukken. Er verschijnt dan direct een melding op de telefoon van een van onze dienstdoende verzorgende en er wordt contact met u opgenomen. Indien nodig, is een verzorgende snel bij u ter plaatse om eerste hulp te verlenen. Wij houden uw huissleutel hiervoor in ons beheer.

Zorgplan

Alle afspraken die gemaakt worden over de zorg en welzijn worden vastgelegd in het zorgplan. Het zorgplan is onderdeel van uw zorgdossier waarin alle informatie is vastgelegd. Het is niet mogelijk vaste tijdstippen af te spreken.

- Onze ochtend zorgverlening loopt van 8.00 – 12.00 uur.
- De middag zorgverlening loopt van 13.00 – 16.00 uur
- Avond zorgverlening van 17.00 – 23.00 uur.

Wij werken met een elektronisch cliëntendossier (ECD) wat uitsluitend door de bij uw zorg betrokken zorgverleners kan worden geraadpleegd. Uw huisarts heeft geen toegang tot het elektronisch dossier.

U kunt uw zorgdossier inzien via www.carenzorgt.nl. Dit platform stelt u in staat om mee te lezen met de rapportages en berichten te versturen. Let op: uw huisarts heeft geen toegang tot dit systeem.

U heeft hiervoor een uitnodigingsbrief ontvangen met meer informatie en een toegangscode.



JOUW PERSOONLIJKE
ZORGPORTAAL

Welzijn

Dagbesteding

De dagbesteding kan onderdeel zijn van het Volledig Pakket Thuis. De dagbesteding vindt plaats in Bloemswaard, Parkwijk en Bij Heem. Als u behoefte heeft aan dagbesteding waarbij u samen bent in een groep en activiteiten onderneemt, geef dit dan aan bij de VPT-verpleegkundige. Samen zal worden gekeken naar de beste plek voor u en of het past binnen uw het Volledig Pakket Thuis.

Welzijn thuis

Welzijn is onderdeel van het Volledig Pakket Thuis. Met de cliëntcoach kunt u in gesprek gaan over de invulling hiervan. Vindt u het fijn om één op één met iemand te wandelen of een spelletje bij u thuis te doen dan komt er een medewerker van HOZO bij u thuis. Bent u liever in een groep dan kunt u naar de dagbesteding.

Servicepas

De HOZO Servicepas is onderdeel van het Volledig Pakket Thuis. Deze pas geeft u toegang tot allerlei activiteiten, cursussen, lezingen en kortingen. Op vertoon van uw pas heeft u onder andere recht op:

Gratis:

- Koffie of thee in Bloemswaard, Parkwijk en Maronia
- Entree bij kooroptredens
- Gedrukte nieuwsbrief
- Entree bij lezingen

Met korting:

- Hapjes en drankjes
- Themadiners
- Diverse activiteiten
- Brunches, lunches en diners op feestdagen
- Cursussen



Algemene informatie

Afwezigheid en planning

Bent u niet thuis op het tijdstip waarop u een van onze medewerkers verwacht? Of is de zorg vanwege bijvoorbeeld ziekenhuisopname tijdelijk niet nodig? Stel ons hiervan dan tijdig - uiterlijk 24 uur van te voren - op de hoogte, zodat wij hiermee rekening kunnen houden in onze planning. Als u met vakantie gaat, dan horen wij dat graag minimaal twee weken van tevoren.

Arbowet

Op grond van de Arbowet zijn onze werknemers verplicht om ergonomisch te werken. U dient hieraan mee te werken. Dat betekent onder andere dat uw woning zo moet zijn ingericht dat onze medewerkers eventuele hulpmiddelen, die zij nodig hebben voor het verlenen van de zorg aan u, kunnen gebruiken. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanschaffen of huren van hulpmiddelen. Uiteraard kunnen wij u daarbij adviseren.

HOZO rookvrij

In het Nationaal Preventieakkoord is vastgelegd dat in 2030 de gehele zorg rookvrij is. Dit beleid is bedoeld om een gezonde en veilige werk- en leefomgeving te creëren en sluit aan bij de landelijke beweging richting rookvrije zorg en de Rookvrije Generatie.

Cliënten mogen in de wijk tijdens de zorgverlening en in de 30 minuten voorafgaand aan het bezoek van een zorgverlener niet roken.

Cliëntenraad

HOZO heeft een cliëntenraad. De taak van de cliëntenraad is het behartigen van de belangen van onze cliënten op het gebied van zorg en welzijn. De raad wordt gevormd door cliënten uit de woonzorgcentra, cliënten uit de wijk en vertegenwoordigers van cliënten. Wilt u zelf ook in de cliëntenraad of heeft u vragen aan de cliëntenraad? Neem gerust contact op via cliëntenraad@hozo.nl.



Eigen bijdrage

Met het ontvangen van het Volledig Pakket Thuis bij HOZO heeft u gekozen voor het Volledig Pakket Thuis op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). U betaalt hiervoor een eigen bijdrage aan het CAK. Dat wordt berekend naar inkomen en vermogen.

Giften

In de Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleging & Verzorging staat dat medewerkers van een zorginstelling geen geschenken of beloningen van cliënten, hun familie, vrienden of van derden (zoals leveranciers) mogen aannemen. Wilt u toch graag iets geven? Vraag dan naar de folder. Mag ik medewerkers van HOZO iets schenken? De folder vindt u ook op onze website: www.hozo.nl/over-hozo/.

Hygiëne en infectiepreventie

In het kader van hygiëne en infectiepreventie is het noodzakelijk dat u een handpompje met zeep en keukenrol in huis heeft voor onze medewerkers die bij u thuishkomen.

Overig

- Identiteitsbewijs – Houd altijd een geldig legitimatiebewijs bij de hand.
- Sleutelbeheer – Overweeg een sleutelkastje voor gemakkelijke toegang.



Contact en bereikbaarheid

Wij vragen u om tenminste één, maar liever twee contactpersonen op te geven, met wie wij contact kunnen opnemen als dat nodig is. Zijn er wijzigingen in de gegevens van uw contactpersonen? Geef deze dan tijdig door aan uw cliëntcoach of de receptie.

Let op!

In de regel onderhouden wij alleen contact met uw eerste contactpersoon. Hij/zij is verantwoordelijk voor het delen van belangrijke informatie met overige familieleden en naasten.

U kunt ons bereiken via het algemene nummer (0252 576 500). Geeft u daarbij wel duidelijk aan dat u voor het Volledig Pakket Thuis belt.

HOZO is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 07:30 uur tot 19:30 uur en in het weekend van 09:00 uur tot 19:30 uur. Op deze tijden is er een telefoniste aanwezig. Buiten deze tijden is de telefoon doorgeschakeld naar de zorgmedewerkers in Bloemswaard. Wij verzoeken u dan ook uitsluitend in geval van nood buiten de aangegeven tijden te bellen.

- Adres: Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom
- Telefoon: 0252-576500
- E-mail: vpt@hozo.nl
- Website: www.hozo.nl/volledig-pakket-thuis/

Openingstijden

- Maandag t/m vrijdag: 07:30 - 19:30 uur
- Weekend: 09:00 - 19:30 uur
- Buiten deze tijden is de telefoon doorgeschakeld naar de zorgmedewerkers in Bloemswaard. Hier kunt u naar toe bellen in nood.

Functies

Zorgteam

Aangezien wij zeven dagen per week, 24 uur per dag zorg verlenen, is het niet altijd mogelijk om u een vaste medewerker toe te wijzen. Ook onze medewerkers hebben recht op vrije dagen en vakantie en volgen studies. Wij streven er wel naar zo min mogelijk verschillende medewerkers bij u langs te laten komen.

Assistent zorg en welzijn

De assistent zorg en welzijn ondersteunt u bij uw persoonlijke verzorging en heeft tijd voor gezelligheid zoals een spelletje, wandelen of even samen een boodschapje doen. Ook zorgt hij/zij, zo mogelijk samen met u, dat uw huis schoon is en dat de was wordt gedaan. De assistent zorg en welzijn heeft een belangrijke rol in de realisatie van de welzijnsafspraken die met u zijn gemaakt.

Helpende

De helpende helpt u bij uw persoonlijke verzorging, kan medicatie geven vanuit de baxterrol en heeft tijd voor gezelligheid zoals een spelletje, wandelen of even samen een boodschapje doen. Zij/hij kan ook huishoudelijke taken doen.

Verzorgende of verpleegkundige

Complexere zorghandelingen (bijv. medicatie niet vanuit de baxterrol toedienen, wondzorg, monitoren diabetes etc.) wordt gedaan door een verzorgende IG of verpleegkundige.

Functies

Clientcoach

U krijgt uw eigen cliëntcoach. Deze cliëntcoach is uw vaste aanspreekpunt. Samen met uw cliëntcoach maakt u afspraken over de zorg- en welzijnsactiviteiten die u wilt ontvangen op grond van uw Wlz indicatie. Deze worden vastgelegd in het digitale zorgplan (ECD in ONS). Heeft u vragen over uw zorg en welzijn? Stel ze gerust aan uw cliëntcoach.

VPT-verpleegkundige

De VPT-verpleegkundige coördineert en monitort de zorg. Samen met de cliëntcoach houdt ze contact met u over de zorgafspraken. Zo nodig wordt het zorgplan, in overleg met u, aangepast.

Casemanager dementie

De casemanager dementie coördineert de zorg voor cliënten met dementie en hun familie. Ze bieden ondersteuning bij het opstellen van een zorgplan, regelen benodigde zorg en helpen bij het omgaan met de uitdagingen die dementie met zich meebrengt.



Indicaties en afkortingen

VPT: Volledig Pakket Thuis

Het Volledig Pakket Thuis (VPT) is een zorgvorm waarbij u alle zorg en ondersteuning die we in het verpleeghuis leveren, in uw eigen huis ontvangt. We kijken naar uw persoonlijke wensen en behoeften en zetten in op uw welzijn. Zo kunt u in uw eigen vertrouwde omgeving blijven wonen met de benodigde zorg en ondersteuning van HOZO.

Zvw: Zorgverzekeringswet

De Zorgverzekeringswet (Zvw) regelt de verplichte basiszorgverzekering voor alle inwoners van Nederland, waarmee noodzakelijke zorg, zoals huisartsbezoek, ziekenhuisbehandeling en medicijnen, wordt vergoed. Daarnaast zorgt de wet ervoor dat zorgaanbieders zich moeten registreren en voldoen aan bepaalde kwaliteitseisen.

CIZ: Centrum Indicatiestelling Zorg

Het CIZ onderzoekt of u in aanmerking komt voor zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Het CIZ levert zelf geen zorg maar bepaald uw indicatie.

Hoe u een aanvraag kunt doen voor een WLZ-indicatie vindt u op:
<https://www.ciz.nl/aanvraag-doen>

WLZ: Wet Langdurige zorg

Bij zorg vanuit de WLZ gaat het om zorg met verblijf in een instelling of thuis, waarbij nabijheid van zorg noodzakelijk is en deze zorg blijvend is (levenslang). U heeft dus een WLZ-indicatie nodig om in aanmerking te komen voor het volledig pakket thuis.

CAK: Centraal Administratie Kantoor

Het CAK voert wettelijke taken uit voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Als u een WLZ-indicatie heeft, betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK. Deze bijdrage is gebaseerd op uw inkomen.



Waarom zijn er aanpassingen in huis nodig voor VPT?

Voor goede zorg en ondersteuning zijn soms aanpassingen in huis nodig. We begrijpen dat dit even wennen kan zijn. In deze flyer leest u waarom deze veranderingen belangrijk zijn.



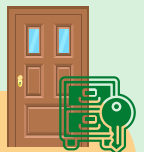
Hoog-laagbed

Zonder hoog-laagbed kan het verzorgen moeilijker en fysiek belastend zijn, wat het risico op rug- en schouderklachten vergroot voor de zorgverlener. Voor uzelf biedt het bed een veilige en comfortabele manier om in en uit bed te komen, waardoor valpartijen of andere ongelukken kunnen worden voorkomen.



Traplift

Een traplift maakt het voor u mogelijk om veilig, comfortabel en zelfstandig tussen verdiepingen te bewegen, zonder het risico op vallen. Voor zorgverleners betekent het minder fysieke inspanning en minder risico's bij het ondersteunen op de trap, wat hun werk veiliger en efficiënter maakt.



Sleutelkastje bij de voordeur

Een sleutelkastje biedt zorgverleners gemakkelijk en veilige toegang tot uw woning, zonder dat u zelf de deur hoeft te openen. Dit voorkomt onnodige onderbrekingen of inspanning voor u en zorgt ervoor dat de zorg op tijd en efficiënt geleverd kan worden.



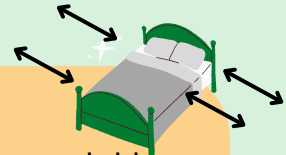
Douchestoel

Een douchestoel biedt ondersteuning en stabiliteit tijdens het douchen, wat het risico op uitglijden of vallen verkleint. Zonder een douchestoel kan het lastig zijn om langdurig rechtop te staan, wat kan leiden tot vermoeidheid of onveilige situaties. De stoel zorgt bovendien dat zorgverleners u makkelijker kunnen helpen zonder onnodige belasting van hun lichaam.



Wandbeugels

Beugels zorgen voor extra veiligheid en gemak, zowel voor uzelf als voor de zorgverlener. Ze bieden u steun bij dagelijkse handelingen, zoals opstaan en lopen, en verminderen het risico op vallen. Voor de zorgmedewerker maken deze aanpassingen het werk minder belastend, doordat ze minder fysieke kracht hoeven te gebruiken. Dit voorkomt lichamelijke klachten en zorgt ervoor dat de zorg efficiënter en veiliger verloopt.



Vrije werkruimte

Voldoende vrije werkruimte rondom het bed, in de douche en andere zorgplekken is essentieel voor het bieden van goede zorg. Het geeft zorgverleners de ruimte om veilig te bewegen en ergonomisch te werken, wat blessures en fysieke belasting voorkomt. Voor u betekent dit dat de zorg efficiënter en comfortabeler verloopt, zonder onnodige belemmeringen.



Verwijderen van kledjes/tapijten

Het verwijderen van losse kledjes of tapijten is belangrijk om struikelgevaar te voorkomen. Losse of opkrullende randen kunnen ervoor zorgen dat u uitglijdt of blijft haken, wat kan leiden tot valpartijen. Door deze weg te halen, wordt de ruimte veiliger en makkelijker toegankelijk, vooral bij het gebruik van hulpmiddelen zoals een rollator of rolstoel.

HOZO behoudt het recht om zorg te weigeren indien de werkomgeving niet voldoet aan de wettelijke vereisten zoals vastgelegd in de Arbowet.

Complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten?

Kan ik mijn **complimenten** en **klachten** doorgeven aan HOZO?

Wij streven ernaar een hoge kwaliteit van zorg te leveren met veel aandacht voor het welzijn van onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Wij horen het graag van u, zodat wij de kwaliteit van zorg- en/of dienstverlening kunnen blijven verbeteren. Uiteraard zijn ook complimenten van harte welkom!

Ervaringen delen

Voor HOZO als organisatie is het belangrijk om te weten wat er goed en fout gaat in de dagelijkse praktijk. Waar bent u tevreden over? En op welke vlakken kunnen we onze zorg- en dienstverlening verbeteren? Wij kunnen daarvan leren en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Hiervoor kunt u te alle tijden bij onze medewerkers terecht. Maar u kunt uw mening over de zorg in één van onze locaties ook delen met anderen op www.zorgkaartnederland.nl. U kunt gemakkelijk en anoniem een reactie achterlaten. Wij zullen regelmatig de reacties op deze website bekijken en actie ondernemen als dat nodig is.

Daarnaast kunt u complimenten, suggesties, opmerkingen of klachten (anoniem) kenbaar maken door het formulier 'Goud of Fout' in te vullen. Dit formulier vindt u achterin deze folder. Dit kunt u invullen en inleveren bij de receptie in Bloemswaard. Ook is dit formulier digitaal te vinden op onze website onder het kopje 'Over HOZO'.

Klachten

Bent u ontevreden of zit u iets dwars? Graag gaan we hierover met u in gesprek om te zoeken naar een oplossing. Daarnaast begrijpen we dat u niet altijd de voorkeur heeft om bepaalde onderwerpen met onze medewerkers te bespreken. Daarom hebben we verschillende mogelijkheden om uw klacht bespreekbaar te maken. Onze klachtenregeling is opgesteld op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

1. Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker
2. Bespreek uw klacht met een leidinggevende
3. Leg uw klacht voor aan een klachtenfunctionaris
4. Leg uw klacht voor bij een vertrouwenspersoon



Klachtenregeling

De klachtenregeling is bestemd voor al onze cliënten, zowel voor degenen die zorg ontvangen, als voor degenen die een dienst van ons afnemen. Ook de partner, vertegenwoordiger, een familielid of nabestaande van een cliënt kan een klacht indienen.

Wij adviseren u om uw klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Vindt u dit moeilijk of komt u er niet uit? U bent altijd welkom bij diens leidinggevende. Zij kunnen bemiddelen om tot een oplossing te komen. Wilt u uw ontevredenheid liever met iemand anders bespreken? Dan kunt u het 'Goud of Fout' formulier invullen of contact opnemen met onze klachtenfunctionaris:

Garbialaan 3
2182 LA Hillegom

☎ 0252 - 576 500

✉ klachten@hozo.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden.

Vertrouwenspersoon

Kunt of wilt u uw ontevredenheid niet met onze klachtenfunctionaris bespreken? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon:

Mevrouw H.N.M. Verhaar

📞 06 22 75 13 17

✉ hnmverhaar@outlook.com

Indien uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. In dat geval heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd klachten op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) te behandelen. Deze klachten hebben onder andere betrekking op beslissingen inzake de wilsbekwaamheid van de cliënt en onvrijwillige zorg.

Voor dergelijke klachten, de zogenaamde 'Wzd-klachten', zijn wij aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Dit is een externe klachtencommissie, die is ingesteld door ActiZ en LOC.

Wzd-klachten kunnen niet rechtstreeks bij de KCOZ worden ingediend. Heeft u een Wzd-klacht? Stuur deze dan naar de onze klachtenfunctionaris. Deze kan de klacht via het portaal van de KCOZ indienen. Na ontvangst van de klacht neemt de KCOZ contact met u op.

Ook kunt u contact opnemen met de Wzd-cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem. Deze is onafhankelijk en heeft onder meer de taak om cliënten en hun vertegenwoordigers bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Nynke Scholte

📞 06 28 83 82 03

✉ n.scholte@zorgstem.nl

Onze volledige klachtenregeling, ook voor Wzd-klachten, vindt u op onze website. Ook kunt u deze opvragen bij de EVV'er of klachtenfunctionaris.

Formulier Goud of Fout?

**Wat doen wij goed en wat kan beter?
Wij horen het graag!**

Datum:

Ik heb een: ☐ compliment ☐ opmerking ☐ suggestie ☐ klacht

Omschrijving:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ik wil dat er contact met mij wordt opgenomen:

Naam:.....

Telefoonnummer:.....

E-mailadres:.....

U kunt dit formulier inleveren bij de receptie/gastvrouw, e-mailen naar klachten@hozo.nl of opsturen naar HOZO, Afdeling Beleid en Kwaliteit, Garbialaan 3, 2182 LA Hillegom. Daarnaast kunt u dit formulier ook digitaal invullen via onze website bij het kopje 'Over HOZO'.

SPECIAL VOOR

Notities

[illegible]

SPECIAL VOOR

Notities

[illegible]

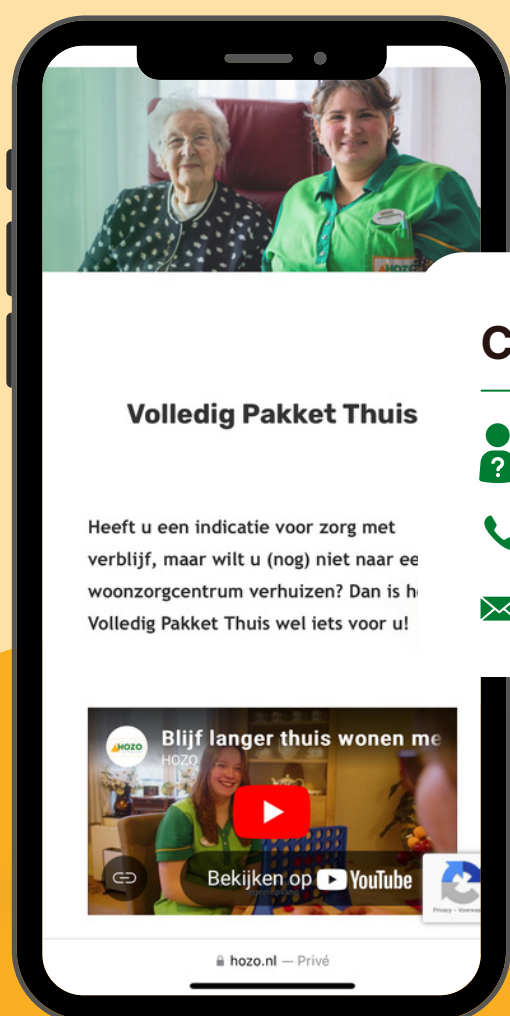
SPECIAL VOOR

Notities

[illegible]

Heeft u aanvullende vragen?

Dit informatieboekje is met zorg samengesteld. Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie? Neem gerust contact op met uw VPT-verpleegkundige.



Contact



VPT-verpleegkundige



06-86836807



vpt@hozo.nl