

**Welkom bij
HOZO Zorg Thuis!**



Van harte welkom bij HOZO Zorg Thuis!

In dit ABC vindt u allerlei praktische informatie over wijkverpleging en aanvullende diensten van HOZO. Wij hopen dat u hierin de antwoorden op de meeste van uw vragen kunt vinden. Heeft u toch nog vragen? Stel ze ons gerust!

Wie is wie?

- Joke Ricke, directeur-bestuurder

- Annemieke Schagen, cliëntconsulent
 - ✉ a.schagen@hozo.nl
 - ☎ 0252 - 576 500

- Carina van Dijk, coördinator Zorg Thuis
 - ✉ c.vandijk@hozo.nl
 - ☎ 0252 - 576 500

- Renske Brouwer, wijkverpleegkundige
 - ✉ r.brouwer@hozo.nl
 - ☎ 0252 - 576 500

- Martine van Dijk, klachtenfunctionaris
 - ✉ klachten@hozo.nl
 - ☎ 0252 - 576 500

- Mevrouw H.N.M. Verhaar, vertrouwenspersoon
 - ✉ hnmverhaar@kpnmail.net
 - ☎ 06 - 227 51 317

- Mevrouw M. Vork-van der Voort, voorzitter cliëntenraad
 - ✉ vorkjes@ziggo.nl
 - ☎ 0252 - 521 511

A.	
Aanspreekpunt	<p><i>vragen over wijkverpleging:</i> eerst verantwoordelijk verzorgende (evv'er) of wijkverpleegkundige</p> <p><i>opmerkingen of klachten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● evv'er, wijkverpleegkundige of coördinator Zorg Thuis ● afdeling beleid en kwaliteit via formulier <i>Goud of fout</i> ● klachtenfunctionaris via klachten@hozo.nl ● vertrouwenspersoon
Afmelden	<p>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, <u>uiterlijk 48 uur van te voren</u>, op de hoogte. Gaat u met vakantie, dan horen wij dat graag twee weken van tevoren.</p> <p>Let op! Als u zich niet tijdig heeft afgemeld, zijn wij genoodzaakt de kosten van de geplande zorg bij u in rekening te brengen.</p>
Adresgegevens	<p>HOZO Zorg Thuis Garbialaan 3 2182 LA Hillegom ☎ 0252 - 576 500 ✉ info@hozo.nl 🌐 www.hozo.nl</p>
Arbo-omstandigheden	<p>Op grond van de Arbowet zijn onze werknemers verplicht om ergonomisch te werken. Wij vragen u hieraan mee te werken. Dat houdt onder andere in dat uw woning zo moet zijn ingericht dat onze medewerkers eventuele hulpmiddelen kunnen gebruiken die noodzakelijk zijn voor het verlenen van de zorg. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanschaffen of huren van hulpmiddelen. Uiteraard kunnen wij u hierbij adviseren.</p>
B.	
Bed	<p>In principe bent u vrij in de keuze van een bed. Het kan echter zijn dat vanuit zorgoogpunt een hoog/laagbed beter is. In dat geval kan uw evv'er u helpen bij het aanvragen daarvan.</p>
Bereikbaarheid	<p>U kunt ons bereiken via het algemene nummer (0252 - 576 500). Geeft u daarbij wel duidelijk aan dat u voor de wijkverpleging belt.</p> <p>Wij zijn 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.</p>

	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.												
C.													
Caren	Wij werken met elektronische cliëntendossiers. Via het beveiligde zorgnetwerk www.carenzorgt.nl kunnen u en uw eerste contactpersoon uw dossier inzien, informatie delen, afspraken maken en berichten sturen. Zie verder onder 'Elektronisch cliëntendossier'.												
Cliëntenraad	De medezeggenschap van cliënten is wettelijk geregeld (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Onze cliëntenraad bestaat uit bewoners van Bloemswaard, Parkwijk en Maronia, cliënten die zorg of ondersteuning thuis krijgen of een dienst van ons afnemen en familieleden van cliënten. Wilt u zelf ook in de cliëntenraad of heeft u vragen aan de cliëntenraad? Neem gerust contact op met de voorzitter.												
Contactpersonen	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 evv'er of de receptie van Bloemswaard.												
D.													
Diensten	Om het zelfstandig wonen aangenamer en eenvoudiger te maken, bieden wij een aantal extra diensten aan. Hierbij kunt u denken aan personenalarmering (zie verder onder 'personenalarmering'), de HOZO Servicepas (zie verder onder 'HOZO Servicepas') en particuliere huishouding (zie verder onder 'particuliere huishouding'). Deze diensten bieden wij met korting ook in pakketvorm aan. <u>Kosten per maand*</u> : <table border="1" data-bbox="491 1615 1453 1827"> <tr> <td>personenalarmering</td> <td>€ 16,40</td> </tr> <tr> <td>HOZO Servicepas</td> <td>€ 5,25</td> </tr> <tr> <td>particuliere huishouding</td> <td>€ 109,62</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + HOZO Servicepas</td> <td>€ 20,65</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + particuliere huishouding</td> <td>€ 122,93</td> </tr> <tr> <td>personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.</td> <td>€ 122,04</td> </tr> </table> De kosten voor particuliere huishouding zijn berekend op basis van één uur per week.	personenalarmering	€ 16,40	HOZO Servicepas	€ 5,25	particuliere huishouding	€ 109,62	personenalarmering + HOZO Servicepas	€ 20,65	personenalarmering + particuliere huishouding	€ 122,93	personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.	€ 122,04
personenalarmering	€ 16,40												
HOZO Servicepas	€ 5,25												
particuliere huishouding	€ 109,62												
personenalarmering + HOZO Servicepas	€ 20,65												
personenalarmering + particuliere huishouding	€ 122,93												
personenalarmering + Servicepas + particuliere huish.	€ 122,04												

* prijspeil 2018

E.	
Elektronisch cliëntendossier (ecd)	<p>Wij werken met een elektronisch cliëntendossier. Dit is een digitale versie van het papieren zorgdossier. Alle informatie over uw verpleging en verzorging wordt hierin vastgelegd.</p> <p>Het dossier kan door alle bij uw zorg betrokken zorgverleners van HOZO worden geraadpleegd. Uzelf en - met uw toestemming - uw eerste contactpersoon kunnen het dossier inzien via www.carenzorgt.nl.</p> <p>Let op! Uw huisarts heeft <u>geen</u> toegang tot het elektronisch dossier. In de map bij u thuis vindt u een communicatieblad voor uw huisarts en eventuele andere zorgverleners.</p>
Eigen bijdrage	<p>Wijkverpleging die is geïndiceerd door de wijkverpleegkundige valt onder de <i>Zorgverzekeringswet</i> (Zvw). U hoeft hiervoor geen eigen bijdrage te betalen. Bent u door het CIZ geïndiceerd voor zorg met verblijf en ontvangt u wijkverpleging op grond van de <i>Wet langdurige zorg</i> (Wlz)? Dan betaalt u een eigen bijdrage aan het CAK.</p>
Eten en drinken	<p>Vindt u het gezellig om samen met anderen te eten en te drinken? In onze woonzorgcentra bent u altijd van harte welkom!</p> <p>In Bloemswaard vindt u drie restaurants. In het passantenrestaurant kunt u terecht voor een kopje koffie of thee, gebak en een lekkere lunch. In het bewonersrestaurant kunt u 's middags of 's avonds samen met bewoners en mensen uit de buurt warm eten. In het Grand Café kunt u 's middags een drankje of een bittergarnituur bestellen.</p> <p>In Parkwijk kunt in het bewonersrestaurant 's middags of op donderdagavond warm eten en in het Grand Café een hapje of drankje bestellen.</p> <p>In Maronia kunt u dagelijks om 12:30 uur aanschuiven voor een warme maaltijd.</p> <p>Voor openingstijden, reserveringen en het weekmenu verwijzen wij u graag naar onze website www.hozo.nl. Ook kunt u terecht bij onze receptiemedewerkers in Bloemswaard en de gastvrouwen in Parkwijk en Maronia.</p>
Eerst verantwoordelijk verzorgende (evv'er)	<p>Samen met uw eerst verantwoordelijk verzorgende (evv'er) maakt u afspraken over de zorg die u wilt ontvangen op grond van uw indicatie. Heeft u vragen over uw zorg? Stel ze gerust aan uw evv'er.</p>
F.	

G.	
Giften	In de <i>Collectieve Arbeidsovereenkomst Verpleging & Verzorging</i> 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 <i>Mag ik medewerkers van HOZO iets schenken?</i> . De folder vindt u ook op onze website: www.hozo.nl .
H.	
HOZO Servicepas	De HOZO Servicepas geeft u toegang tot allerlei activiteiten, cursussen, lezingen en kortingen. Op vertoon van uw pas heeft u onder andere recht op: gratis: <ul style="list-style-type: none"> ● kopje koffie of thee in Bloemswaard of Parkwijk ● entree bij kooroptredens ● gedrukte nieuwsbrief ● entree bij lezingen met korting: <ul style="list-style-type: none"> ● hapjes en drankjes ● themadiners ● diverse activiteiten ● brunches, lunches en diners op feestdagen ● cursussen De abonnementskosten bedragen € 5,25* per persoon per maand.
Huishoudelijke verzorging	Wij leveren ook huishoudelijke verzorging. Hiervoor heeft u een indicatie nodig van de gemeente op grond van de <i>Wet maatschappelijke ondersteuning</i> (Wmo), of een indicatie van het CIZ op grond van de <i>Wet langdurige zorg</i> (Wlz). Komt u niet in aanmerking voor een indicatie? Wij leveren ook particuliere huishoudelijke verzorging tegen een uurtarief van € 23,95*. Voor vragen over huishoudelijke verzorging en het aanvragen van indicaties kunt u terecht bij onze cliëntconsulent.
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 thuiskomen.
I.	
Identiteitsbewijs	Om zorg te mogen leveren, zijn wij verplicht te controleren of u in het bezit bent van een <u>geldig</u> legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart, of rijbewijs).

	<p>Ook voor een bezoek aan een medisch specialist of de bloedprikdienst heeft u een geldig identiteitsbewijs nodig. Zorg er daarom altijd voor dat u over een geldig identiteitsbewijs beschikt.</p>
Indicatie	<p>Voor wijkverpleging heeft u een indicatie nodig. Deze wordt gesteld door onze gespecialiseerde wijkverpleegkundigen. Ook kunt u wijkverpleging ontvangen op basis van een indicatie van het CIZ op grond van de <i>Wet langdurige zorg</i>.</p> <p>Als uw behoefte aan zorg of ondersteuning verandert, moet u opnieuw worden geïndiceerd door onze wijkverpleegkundigen.</p>
J.	
K.	
Klachten	<p>Wij hebben een klachtenreglement. Dit kunt u opvragen bij uw evv'er of de wijkverpleegkundige en is ook terug te vinden op onze website.</p> <p>Heeft u een klacht? Bespreek deze zo mogelijk met uw evv'er, de wijkverpleegkundige of de coördinator Zorg Thuis. Wilt u dat niet of komt u er op deze manier niet uit? Vul dan het formulier <i>Goud of fout</i> in, of stuur een brief of e-mail naar de klachtenfunctionaris. Mocht uw klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon.</p>
L.	
M.	
Medewerkers	<p>Al onze medewerkers hebben een opleiding gevolgd voor het werk dat zij doen en worden jaarlijks bijgeschoold. Daarnaast hebben zij bij indiensttreding een <i>Verklaring omtrent Gedrag</i> (VOG) moeten overleggen. Dit is een verklaring waaruit blijkt dat gedragingen uit het verleden geen bezwaar vormen voor het uitoefenen van een specifieke taak of functie.</p> <p>Onze medewerkers herkent u aan het uniform en naambordje.</p>
N.	
Nieuwsbrief	<p>Eens in de twee maanden verschijnt onze nieuwsbrief. Hierin staat allerlei nieuws en informatie. Ook vindt u er alle faciliteiten van Bloemswaard en Parkwijk.</p> <p>Wij bieden onze cliënten in de wijk de mogelijkheid de nieuwsbrief digitaal te ontvangen. Wilt u de nieuwsbrief ook ontvangen? Stuur dan een e-mail aan de redactie via info@hozo.nl.</p>
O.	

P.	
Personen-alarmering	<p>Met behulp van onze personenalarmering kunt u thuis blijven wonen, maar toch 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 verpleegkundigen en er wordt contact met u opgenomen. Indien nodig, is een verpleegkundige snel bij u ter plaatse om eerste hulp te verlenen.</p> <p>Een abonnement op onze personenalarmering kost € 16,40* per maand.</p>
Q.	
R.	
Reanimatie	<p>Ons uitgangspunt is dat in principe iedereen wordt gereanimeerd bij een hart- en ademstilstand. Omdat in een dergelijk geval direct gehandeld moet worden, is het goed om over uw wensen hieromtrent na te denken en uw omgeving hiervan op de hoogte te stellen. Mocht u niet gereanimeerd willen worden, dan kunt een verklaring van niet-reanimeren laten opstellen door uw huisarts.</p>
S.	
Sleutels	<p>In principe wordt van u verwacht dat u zelf de deur opendoet voor onze medewerkers. Slechts in uitzonderlijke gevallen kunt u een sleutel van uw woning aan ons afgeven. In dat geval wordt een sleutelverklaring opgesteld en wordt uw sleutel bewaard in een sleutelkuis in Bloemswaard.</p> <p>Heeft u een abonnement op onze personenalarmering? Dan hebben wij wel een sleutel van uw woning nodig, zodat wij in geval van nood uw woning kunnen betreden.</p> <p>Let op! Afgegeven sleutels worden <u>uitsluitend</u> gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn afgegeven. Heeft u zich per ongeluk buitengesloten, dan mogen onze medewerkers uw woning niet voor u openen.</p>
T.	
Tijdregistratie	<p>Als een van onze medewerkers bij u thuis komt, registreert hij via een digitaal registratieprogramma hoelang hij in uw woning aanwezig is. Zo wordt bijgehouden hoeveel zorg u daadwerkelijk ontvangt.</p>
U.	
V.	
Vertrouwenspersoon	<p>Wij hebben een onafhankelijke vertrouwenspersoon, die is aangesteld met instemming van de cliëntenraad.</p>

	<p>Bij deze persoon kunt u terecht met klachten, die u niet met de klachtenfunctionaris kunt of wilt bespreken, of die niet naar tevredenheid zijn opgelost.</p> <p>U kunt de vertrouwenspersoon telefonisch bereiken, via e-mail, of door een brief ter attentie van de vertrouwenspersoon naar ons postadres te sturen.</p>
W.	
X.	
Y.	
Z.	
Zorgleefplan	<p>Alle afspraken die gemaakt worden over zorg en welzijn worden vastgelegd in het zorgleefplan. Het zorgleefplan is onderdeel van het zorgdossier.</p>
Zorgteam	<p>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.</p>