

### Cliëntenraad

Zorggroep Oude en Nieuwe Land heeft een Cliëntenraad Thuiszorg. De hoofdtaak van de Cliëntenraad Thuiszorg is het behartigen van de belangen van cliënten, die thuiszorg ontvangen van Zorggroep Oude en Nieuwe Land. De Cliëntenraad Thuiszorg is te bereiken via het Secretariaat Cliëntenraad Thuiszorg, Postbus 79, 8300 AB Emmeloord, tel. (0527) 68 94 30.

### Hoe kunt u ons bereiken?

Als u vragen heeft over de diverse vormen van thuiszorg, de wijze waarop u thuiszorg kunt aanvragen of als u andere informatie wenst, kunt u altijd contact met ons opnemen.

<b>Steenwijkerland:</b>	(0521) 53 99 99
<b>Noordoostpolder:</b>	(0527) 63 03 00
<b>Urk:</b>	(0527) 63 86 60

Juli 2007

Zorggroep Oude en Nieuwe Land, dé vertrouwde lokale zorgaanbieder in de gemeenten Steenwijkerland, Noordoostpolder en Urk, biedt een breed aanbod op het gebied van behandeling, verpleging en zorg-, hulp- en dienstverlening, in combinatie met allerlei vormen van zelfstandig en beschermd wonen.

**Op ons kun je rekenen**



# Thuiszorg

**Van eenvoudige huishoudelijke ondersteuning tot verzorging en verpleging in de thuissituatie: de thuiszorg is er op gericht om mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen woonomgeving te laten wonen.**

## Wat doet de thuiszorg?

De thuiszorg van Zorggroep Oude en Nieuwe Land biedt zeven dagen in de week, 24 uur per dag zorg. De thuiszorg van Zorggroep Oude en Nieuwe Land biedt hulp aan huis, als aanvulling op wat u zelf nog kunt en wat uw huisgenoten voor u kunnen doen. U kunt een beroep doen op thuiszorg als u bijvoorbeeld door ouderdom niet alles zelf meer kunt, maar ook bij overspannenheid, ziekte of revalidatie. Het kan dus gaan om zowel tijdelijke als langdurige situaties.

De zorg kan bestaan uit:

- praktische werkzaamheden zoals stofzuigen, ramen zemen, wassen en strijken;
- hulp bij het opstaan, wassen, aankleden en het naar bed gaan;
- de verzorging en opvang van kinderen;
- het bieden van een luisterend oor en het geven van deskundige adviezen;
- gespecialiseerde verzorging bij sociale of psychische problemen;
- opvolging bij personenalarmering;
- wondverzorging, pijnbestrijding en het geven van injecties;
- verpleging en begeleiding van chronisch zieken en ouderen;
- verpleging en begeleiding van terminale patiënten.

## Hoe vraagt u thuiszorg aan?

Wanneer u huishoudelijke zorg nodig heeft, dient u contact op te nemen met uw eigen gemeente. Wanneer u verzorgende of verpleegkundige hulp nodig heeft, dient u contact op te nemen met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Zorggroep Oude en Nieuwe Land kan u de weg wijzen naar het juiste adres voor indicatiestelling. Het is aan de gemeente of het CIZ om in overleg met u vast te stellen wat voor soort en hoeveel uren zorg u precies nodig heeft. Na een WMO-beschikking voor huishoudelijke zorg of een indicatiestelling voor zorg of verpleging, voert Zorggroep Oude en Nieuwe Land de geïndiceerde zorg uit. De uitvoering van de indicatie wordt beschreven in een zorgplan.

Hierin kunt u terugvinden hoe vaak een thuiszorgmedewerker bij u komt en wat deze medewerker precies bij u komt doen. Als uw situatie verandert, wordt het zorgplan aangepast.

## Vaste medewerkers

Zorggroep Oude en Nieuwe Land streeft ernaar dat u zoveel mogelijk door dezelfde medewerker wordt geholpen. Als u meerdere keren op een dag hulp krijgt of als u 's avonds of in de nacht verzorging of verpleging nodig heeft, is het echter niet te voorkomen dat u met verschillende medewerkers te maken krijgt. Ook als u verschillende soorten hulp krijgt van de thuiszorg (bijvoorbeeld zowel huishoudelijke hulp als verpleegkundige hulp) zult u met meerdere medewerkers te maken krijgen. Wel heeft u in alle gevallen te maken met een vaste medewerker die uw zorg coördineert en regelt dat uw zorg wordt aangepast als dit nodig is.

## Wat verwachten wij van u?

De medewerkers van Zorggroep Oude en Nieuwe Land proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Dit kan echter niet zonder uw medewerking. Wij vertrouwen erop dat u zich houdt aan de gemaakte afspraken, onze medewerkers respectvol behandelt en dat u zorgt voor goede werkmaterialen.

## Kosten

Voor alle vormen van thuiszorg betaalt u een eigen bijdrage die afhankelijk is van uw eigen inkomen. Deze bijdrage wordt geïnd door het Centraal Administratiekantoor (CAK). Aan advies, instructie en voorlichting, voor bijvoorbeeld chronisch zieken, zijn geen kosten verbonden.

## Uw privacy wordt beschermd

De medewerkers van Zorggroep Oude en Nieuwe Land hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij zonder uw toestemming niet met derden over uw situatie praten. Zorggroep Oude en Nieuwe Land verwacht van u dat u de privacy van de medewerkers respecteert.

## Als u een klacht heeft

Het kan gebeuren dat u om bepaalde redenen niet tevreden bent met de gang van zaken. Voor klachten die niet in onderling overleg tussen u en de medewerker zijn op te lossen, bestaat een klachtenregeling. Bij aanvang van de zorgverlening ontvangt u een folder waarin de klachtenregeling beschreven staat. Onze folder 'Zegt u het ons' biedt u eveneens de mogelijkheid uw reactie over en ervaringen met onze zorgverlening met ons te delen.