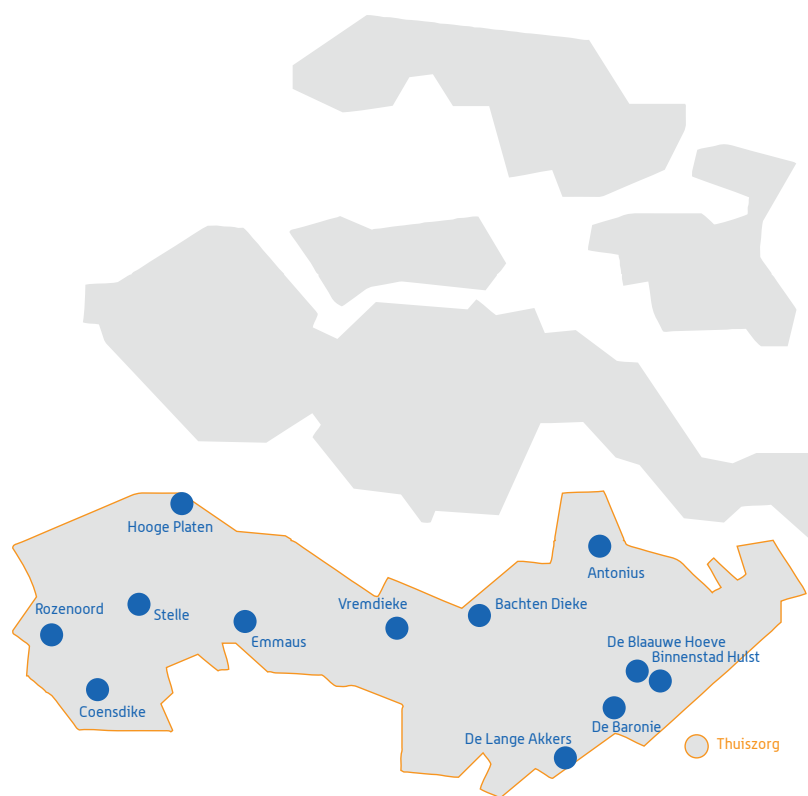




## Onze locaties in de thuis- en ouderenzorg



# Inhoud

<b>Van harte welkom!</b> .....	<b>3</b>
<b>Over ZorgSaam</b> .....	<b>4</b>
<b>Wonen met onze zorg</b> .....	<b>5</b>
Verpleging en verzorging thuis .....	5
Specialistische verpleegkundige zorg .....	5
Zorg op afroep .....	6
Intensieve (nacht)zorg .....	6
Huishoudelijke hulp en verzorging .....	7
Begeleiding thuis .....	7
Particuliere zorg en diensten .....	8
<b>Belangrijke zaken</b> .....	<b>9</b>
Activiteiten .....	9
Administratie .....	9
Algemene voorwaarden .....	9
Apotheek .....	9
Arbeidsomstandigheden .....	9
Bereikbare dienst .....	10
Caren Zorgt .....	10
Cliëntenraad .....	10
E-health .....	10
Fysiotherapie, dieetadvies, ergotherapie, logopedie en maatschappelijk werk .....	11
Giften .....	11
Medicatiebeleid .....	11
Privacywet AVG .....	11
Reanimeren .....	11
Schade .....	13
Vrijheidsbeperkende maatregelen .....	13
Zorgcoördinator / contactverzorgende .....	13
Zorgplan .....	13
Zorgroute .....	13
<b>Mantelzorg</b> .....	<b>15</b>
Wat is mantelzorg en wanneer is iemand mantelzorger? .....	15
Mantelzorg en –ondersteuning bij ZorgSaam .....	15
<b>Kwaliteit en veiligheid</b> .....	<b>16</b>
Kwaliteit .....	16
Veiligheid van zorg .....	16
<b>Waardering en klachten</b> .....	<b>17</b>
Waardering .....	17
Klachten .....	17
<b>Meer informatie</b> .....	<b>18</b>

## Bijlagen

Folders waar naar verwezen wordt in dit informatiepakket

## Van harte welkom!

Bedankt dat u heeft gekozen voor ZorgSaam Thuiszorg. Samen met u zorgen we er voor dat u zo lang mogelijk vertrouwd thuis kan blijven wonen.

Iedereen wil zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Soms kan het zijn dat u daarbij ondersteuning nodig heeft. Bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname of als het thuis (even) niet meer zelfstandig gaat. ZorgSaam Thuiszorg biedt zorg en hulp. Onze medewerkers staan voor u klaar.

Wij begrijpen dat er bij uw intakegesprek een hoop informatie op u afkomt. In dit informatiepakket zetten wij de belangrijkste zaken nog eens voor u op een rijtje. Mocht u echter nog vragen hebben of meer informatie willen, dan kunt u contact opnemen met uw **zorgcoördinator/contactverzorgende**. Deze coördinator is uw vaste aanspreekpunt als het om zorg gaat. Voor vragen kunt u zich overigens ook altijd tot één van onze andere medewerkers of het **Zorgadviespunt** richten.

## Over ZorgSaam

ZorgSaam is een deskundige en ervaren aanbieder van diverse vormen van zorg. Verspreid over heel Zeeuws-Vlaanderen zijn we zo dichtbij mogelijk beschikbaar. Of het nu in één van de ziekenhuislocaties is of bij u thuis met thuiszorg. Of wellicht woont u in één van onze ouderenzorglocaties. Zelfs de ambulance die u overal in de regio snel komt helpen, hoort bij ons.

### **Visie op thuiszorg**

Bij de Thuiszorg van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen staat “Zo lang mogelijk thuis” centraal. De cliënt als mens is altijd het uitgangspunt voor onze zorgverlening. Iemand met een zorgbehoefte is vooral iemand met een eigen geschiedenis, een eigen toekomst, eigen hobby's, eigen doelen, eigen contact en eigen naasten. En niet een anonieme cliënt in een zorgorganisatie.

Wij helpen mensen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Vanuit onze deskundigheid ondersteunen wij u waar nodig en stimuleren wij mensen zelfredzaam te blijven. Dit doen wij door een optimale interactie tussen de cliënt, diens familie en mantelzorg, de professionele zorgverlener en overige betrokken partijen.

## Wonen met onze zorg

Heeft u thuis ondersteuning nodig? Bijvoorbeeld hulp bij het aankleden, wassen of het toedienen van medicijnen. Ook kan het zijn dat u na een operatie tijdelijk extra thuiszorg nodig heeft. Onze medewerkers van de thuiszorg van ZorgSaam staan voor u klaar!

### Verpleging en verzorging thuis

Heeft u hulp nodig met persoonlijke verzorging? Lukt het u zelf niet meer om uw steunkousen aan te doen? Komt u net uit het ziekenhuis en kunt u eigenlijk nog niet zonder verpleging? Onze deskundige medewerkers helpen u graag! Zij kunnen u een handeling aanleren of komen bij u thuis om u bijvoorbeeld te helpen met aankleden, wonden te verzorgen, voor pijnbestrijding en infuustherapie. Ook kunnen zij u begeleiden in het omgaan met uw ziekte of advies geven over het gebruik van hulpmiddelen en medicijnen.

#### Kosten

De kosten voor verzorging en/of verpleging thuis worden vergoed vanuit het basispakket van uw zorgverzekering. Er geldt geen eigen risico en geen eigen bijdrage.

#### Aanvragen

Om in aanmerking te komen voor verzorging en/of verpleging thuis, heeft u een indicatie nodig van onze wijkverpleegkundige. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze medewerkers. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.

### Specialistische verpleegkundige zorg

Het kan zijn dat u specialistische verpleegkundige zorg nodig heeft in uw thuissituatie. U kunt hierbij denken aan specialistische zorg op het gebied van stoma's, wondzorg, palliatieve zorg, diabetes en extra ondersteuning voor mensen met kanker. Door een nauwe samenwerking met huisartsen én ZorgSaam Ziekenhuis, leveren onze gespecialiseerde verpleegkundigen deze complexe zorg bij u aan huis.

#### Aanvragen

Om in aanmerking te komen voor specialistische verpleegkundige zorg heeft u een verwijzing nodig van uw behandelend arts. Voor de continuïteitshuisbezoeken voor mensen met kanker is geen verwijzing nodig. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw behandelend arts of met één van onze medewerkers. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.

## Zorg op afroep

Bij Zorg op Afroep komen onze medewerkers als u acuut of in onvoorziene omstandigheden zorg nodig heeft. Wij staan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u klaar. U roept ons eenvoudig op via de personenalarmering en binnen 30 minuten is één van onze medewerkers bij u thuis. Dat geeft een veilig gevoel, zowel voor u als voor uw familie en/of mantelzorger.

### Kosten

- Voor de installatie en het onderhoud van het alarmsysteem (ook wel personenalarmering genoemd: dit is een alarmtoestel en een draagbaar alarm) betaalt u een eenmalige bijdrage aan de leverancier. Verder betaalt u maandelijks abonnementskosten voor de alarmcentrale. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie kunt u in aanmerking komen voor vergoeding;
- Er zijn kosten verbonden aan het plaatsen van het SKG/PKVV goedgekeurde sleutelkastjes. U kunt via ZorgSaam een sleutelkastje huren of kopen;
- Er zijn geen kosten verbonden aan de zorgverlening. De kosten worden vergoed vanuit het basispakket van uw zorgverzekering. Er geldt geen eigen risico en geen eigen bijdrage.

### Aanvragen

Wilt u meer informatie of Zorg op Afroep aanvragen? Dan kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.

## Intensieve (nacht)zorg

Heeft u (tijdelijk) extra verpleging en verzorging nodig boven op de zorg die u ontvangt? Of heeft u ondersteuning nodig om gedurende de nacht uw mantelzorger te ontlasten? Of wilt u thuis sterven? Onze deskundige medewerkers ondersteunen u graag. Zij leveren de verzorging die u nodig heeft, onder bepaalde voorwaarden ook in de nacht.

### Kosten

De kosten voor intensieve (nacht)zorg worden vergoed door uw verzekering vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw). U betaalt geen eigen risico en geen eigen bijdrage.

### Aanvragen

Wilt u intensieve nachtzorg aanvragen? Dan heeft u hiervoor toestemming nodig van uw behandelend arts en van uw zorgverzekeraar. De inzet van intensieve nachtzorg is altijd voor een bepaalde, beperkte, periode.

Voor meer informatie en het aanvragen kunt u contact opnemen met uw behandelend arts of met één van onze medewerkers. Zij helpen u graag verder!

## Huishoudelijke hulp en verzorging

ZorgSaam biedt huishoudelijke hulp aan. Dit is ondersteuning bij het uitvoeren van huishoudelijke taken. Onze huishoudelijke medewerker kijkt dan samen met u wat wij voor u kunnen betekenen. Alle werkzaamheden zijn aanvullend op datgene wat u zelf en de mensen rondom u nog kunnen. U behoudt de regie over alles wat er in uw huis gebeurt.

Daarnaast biedt ZorgSaam huishoudelijke verzorging aan. Dit is ondersteuning bij de organisatie van het huishouden waarbij sprake is van meer gespecialiseerde zorgverlening. Bij huishoudelijke verzorging zijn wij er voor u als u (tijdelijk) de regie over wat er in het huis gebeurt kwijt bent. Via onder andere advies, instructie en voorlichting ondersteunen onze gespecialiseerde thuishulpen u om het huishouden weer op orde te krijgen.

### Kosten

De kosten voor huishoudelijk hulp of verzorging worden voor een deel vergoed via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U dient zelf ook een eigen bijdrage te betalen. De eigen bijdrage is niet meer afhankelijk van het inkomen of eigen vermogen. Kijk voor meer informatie over uw eigen bijdrage op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Aanvragen

Om in aanmerking te komen voor huishoudelijke hulp of verzorging dient u een aanvraag in te dienen bij uw gemeente. Zij bepalen of u in aanmerking komt.

Daarnaast verschilt het per gemeente welke hulp ZorgSaam aanbiedt. Op onze website [www.zorgsaam.org](http://www.zorgsaam.org) vindt u hiervan een overzicht.

Voor meer informatie en het aanvragen van huishoudelijke hulp, kunt u contact opnemen met onze medewerkers. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.

## Begeleiding thuis

Heeft u moeite om uw huishouden te organiseren? Heeft u financiële problemen of dreigt u te vereenzamen? Of heeft u problemen als gevolg van verslavingsproblematiek? Onze gespecialiseerde thuisbegeleiders staan klaar voor u als u door omstandigheden extra ondersteuning thuis nodig heeft. Samen pakken we uw probleem stap voor stap aan om weer grip te krijgen op uw thuissituatie. We brengen structuur aan en vergroten uw zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Indien nodig werken wij nauw samen met andere betrokken hulpverleners.

### Kosten

De kosten voor thuisbegeleiding worden voor een deel vergoed via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). U dient zelf ook een eigen bijdrage te betalen. De eigen bijdrage is niet meer afhankelijk van het inkomen of eigen vermogen. Kijk voor meer informatie over uw eigen bijdrage op [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl).

### Aanvragen

Wilt u meer informatie of begeleiding thuis aanvragen? Dan kunt u contact opnemen met één van onze medewerkers. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.



## **Particuliere zorg en diensten**

Wanneer u zorg nodig heeft, wordt dit (deels) vergoed. Van huishoudelijke hulp tot verpleegkundige zorg. Maar het kan zijn dat u wat extra's wilt dat niet in uw pakket zit. Wel gewenst, maar niet noodzakelijk, zoals extra huishoudelijke hulp, extra dagbesteding of extra verzorging.

In een persoonlijk gesprek met één van onze zorgadviseurs van het Zorgadviespunt worden uw specifieke wensen in kaart gebracht. Daarnaast leggen zij uit hoe één en ander geregeld wordt. Als u particuliere zorg en begeleiding van ons wilt afnemen, ontvangt u eerst een vrijblijvende offerte, gevolgd door een overeenkomst waarin de gemaakte afspraken duidelijk verwoord staan.

## Belangrijke zaken

(alfabetische volgorde)

Hieronder hebben wij de belangrijkste zaken nog een keer voor u op een rijtje gezet.

### Activiteiten

Op de ouderenzorglocaties van ZorgSaam is van alles te doen. Van schilderen tot nordic walking, van swingende dansmiddagen tot leuke en gezellige optredens van bekende en minder bekende artiesten. Iedereen kan hieraan deelnemen.

De activiteiten worden op de locaties aangekondigd. Voor sommige activiteiten worden kosten in rekening gebracht.

### Administratie

De **cliëntadministratie** is op werkdagen bereikbaar van 9.00 tot 15.30 uur via telefoon 0117 - 459 244 of per e-mail via [clientenadmZorgSaamTOZ@zzv.nl](mailto:clientenadmZorgSaamTOZ@zzv.nl). Schriftelijke post kunt u t.a.v. de cliëntadministratie sturen naar Pastoor van Genklaan 6, 4501 AJ Oostburg.

Heeft u vragen over **vergoedingen en betalingen**? Dan kunt u mailen naar [boekhouding@zzv.nl](mailto:boekhouding@zzv.nl) of op werkdagen tijdens kantooruren contact opnemen via telefoon 0115 - 688 000. Schriftelijke post kunt u t.a.v. de boekhouding sturen naar Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen.

### Algemene voorwaarden

De **Algemene Voorwaarden voor de thuiszorg (VVT)** zijn schriftelijke afspraken over de rechten en plichten van de cliënt en de zorgaanbieder. De Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd van toepassing ongeacht de zorg. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als er een specifieke soort zorg wordt gegeven. U vindt de Algemene Voorwaarden op onze website [www.zorgsaam.org](http://www.zorgsaam.org).

### Apotheek

Uw medicijnen haalt u zelf op bij uw apotheek of worden door de apotheek geleverd. Uw huisarts is verantwoordelijk voor de medicatie en het medicatiebeleid. Met vragen over uw medicatie, kunt u terecht bij uw huisarts.

### Arbeidsomstandigheden

Onze medewerkers verlenen zorg bij u thuis. Dat betekent dat u zorg dient te dragen voor optimale arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers. Zo mag er niet gerookt worden wanneer onze medewerkers bij u in huis zijn. Verder moeten onze medewerkers **hulpmiddelen** kunnen gebruiken die het werk fysiek lichter maken.

Ook moet u er voor zorgen dat onze medewerkers hun werkzaamheden op een

**hygiënische** manier kunnen uitvoeren. Daarom dient u in ieder geval altijd keukenpapier in huis te hebben.

Op pagina 11 leest u meer over het belang van goede handhygiëne. En hoewel wij snappen dat huisdieren vaak onderdeel van het gezin zijn, is het niet toegestaan dat uw huisdier(en) in dezelfde ruimte aanwezig zijn waar onze medewerkers hun werk doen.

### Bereikbare dienst

Het komt geregeld voor dat cliënten 's avonds of in het weekend bellen naar de bereikbare dienst. Dit om bijv. de afspraak van de volgende dag te verzetten: vanwege een bezoek aan de kapper of een doktersafspraak.

Heeft u afspraken die niet acuut/spoed zijn? Gelieve deze dan te plannen buiten het zorgmoment van de thuiszorg om. Lukt dit niet, dan verzoeken wij u om dit minimaal 5 dagen vooraf te melden bij ons. Dit komt de planning voor andere cliënten ten goede.

Wie belt u buiten kantoor tijden?

- 1. Heeft u geen acute/spoedvraag en kan die wachten tot de volgende dag?**  
Bel naar het telefoonnummer van uw wijkteam. Doe dit tijdens kantooruren.  
Ook kunt u iets doorgeven aan de zorgmedewerker die bij u langs komt.
- 2. Heeft u een acute/spoed zorgvraag over thuiszorg?**  
Bel de bereikbare dienst van de thuiszorg op tel: 0115 - 674 500.
- 3. Is er medische spoed?**  
Bel 112.

### Caren Zorgt

Onze medewerkers rapporteren de zorg digitaal in het Elektronisch Cliënten Dossier. Via het cliëntenportaal Caren Zorgt kunt u **online uw zorgdossier inzien**. Daarnaast worden afspraken met onze zorgmedewerkers weergegeven in de digitale agenda. Ook kunt u via Caren Zorgt zelf familieleden en/of mantelzorgers toegang geven tot uw dossier. Wanneer u van ons zorg krijgt, ontvangt u van ons meer informatie over Caren Zorgt.

### Cliëntenraad

De cliëntenraad van ZorgSaam Thuis- en Ouderenzorg vertegenwoordigt de belangen van alle cliënten. Uw belang dus ook! De raad biedt cliënten inspraak en medezeggenschap en behartigt de gemeenschappelijke belangen.

Meer informatie over de cliëntenraad kunt u lezen in bijgevoegde folder en op [www.clientenraad-zorgsaam.nl](http://www.clientenraad-zorgsaam.nl).

### E-health

ZorgSaam volgt de ontwikkelingen op het gebied van e-health nauwlettend. E-health is digitale technologie dat ondersteuning biedt in de zorgverlening. Het geeft cliënten de mogelijkheid om meer regie te nemen over hun gezondheid (szorg). Een voorbeeld van e-health binnen ZorgSaam is het digitale zorgdossier Caren Zorgt.

Voordat ZorgSaam besluit een nieuwe e-health toepassing te gebruiken, wordt deze uitgebreid getest in de praktijk. Mochten in uw thuiszorgregio een proef doen

met e-health, wordt u hier uiteraard over geïnformeerd.

### **Fysiotherapie, dieetadvies, ergotherapie, logopedie en maatschappelijk werk**

U kunt, eventueel na verwijzing door uw huisarts, behandeld worden door de fysiotherapeut, ergotherapeut, psycholoog, diëtiste, logopedist of maatschappelijk werker van ZorgSaam.

### **Giften**

Het is onze medewerkers niet toegestaan fooien en geschenken aan te nemen. Als u een gift wilt doen, dan is de **Stichting Vrienden van ZorgSaam** een goede bestemming. Kijk voor meer informatie op [www.vriendenvanzorgsaam.nl](http://www.vriendenvanzorgsaam.nl).

### **Medicatiebeleid**

Het medicatiebeleid van ZorgSaam is gebaseerd op de veilige principes van medicijngebruik. De wijkverpleegkundige legt in het zorgplan vast of u medicijnen gebruikt, welke afspraken er zijn met uw huisarts en de apotheek en of u zelf de medicijnen in kunt nemen.

De thuiszorg mag enkel medicatie geven die geautoriseerd is door een arts en op de toedienlijst staat van de apotheek. Dat geldt ook voor zelfzorgmedicatie, zoals paracetamol of homeopathische middelen.

### **Privacywet AVG**

Bij ZorgSaam worden privacygevoelige gegevens van patiënten, cliënten, vrijwilligers en medewerkers verwerkt. Het is belangrijk dat zij erop kunnen vertrouwen dat alle persoonsgegevens in goede handen zijn.

ZorgSaam respecteert uw privacy en draagt er zorg voor dat uw persoonlijke gegevens altijd vertrouwelijk en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), worden behandeld.

### **Reanimeren**

De wijkverpleegkundige vraagt u bij de intake wat uw wens is op het gebied van reanimatie. Heeft u een duidelijke niet-reanimeren wens en is de huisarts hiervan op de hoogte? Dan noteren wij in uw dossier dat er niet gereanimeerd mag worden.

# Handhygiëne

Goede handhygiëne toepassen is een belangrijk onderdeel van je vak. Het is een onderdeel van veilige zorg; als je het op de juiste manier en het juiste moment doet. En bijna ieder moment van zorg begint met handhygiëne toepassen. Hierbij een paar tips:

## Creatieve oplossingen om handhygiëne toe te passen

	Zeep	Handdoek	Handalcohol
Eerste keus	Vloeibare zeep	Keukenrol	Zakflacon bij medewerker
Als dat er niet is, dan	Vloeibaar afwasmiddel	Schone handdoek	Flacon bij cliënt
Als dat er niet is, dan	Alleen water	Toiletpapier	Flacon in auto medewerker

## Wanneer moet je handhygiëne toepassen?

De 4 momenten van handhygiëne			
<b>Woning in</b>	<b>Woning uit</b>	<b>Voor schoon</b>	<b>Na vies</b>
Voor fysiek contact met de cliënt.	Na fysiek contact met de cliënt of diens omgeving.	Voor schone of steriele medische handelingen.	Na (mogelijk) contact met lichaamsmaterialen en -vloeistoffen.

### Bij gebruik handschoenen...

Zowel voor- als na gebruik van handschoenen handhygiëne toepassen. Ook als je handschoenen op de juiste manier uittrekt. De kans bestaat dat er micro-organismen op je handen terecht komen.

### Over persoonlijke hygiëne

Draag je nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd. Draag geen (gel-)nagellak of kunstnagels en draag geen ringen, armbanden en polshorloges tijdens je werk. Draag geen brace/spalk/gips aan hand of pols.

### Over persoonlijke beschermingsmiddelen

Zorg dat je altijd een plastic voorschort draagt bij werken met lichaamsvloeistoffen.

## Schade

ZorgSaam is niet aansprakelijk voor verlies van of schade aan persoonlijke eigendommen, met uitzondering van aantoonbare schade veroorzaakt door onzorgvuldig of roekeloos handelen van onze medewerkers.

Is er schade veroorzaakt door toedoen van onze medewerker? Dan kunt u in aanmerking komen voor vergoeding. Meld de schade binnen 24-uur aan de medewerker of geef dit door aan één van onze planners. Wij informeren u dan over de verdere procedure.

## Vrijheidsbeperkende maatregelen

Het beleid van ZorgSaam is dat wij geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepassen in de thuiszorg. Dat betekent dat onze medewerkers niet meewerken aan maatregelen die iemand beperken in zijn/haar vrijheid. U kunt hierbij denken aan bedhekken die omhoog staan, terwijl de cliënt de hekken zelf niet naar beneden kan doen. Ook zetten we geen cliënten in een diepe stoel waaruit hij/zij zelf niet meer kan opstaan.

## Zorgcoördinator / contactverzorgende

Wanneer u zorg van ZorgSaam afneemt, krijgt u een zorgcoördinator / contactverzorgende toegewezen. Deze coördinator is het (centrale) aanspreekpunt voor u en uw familie en mantelzorger.

## Zorgplan

Wij stemmen de verzorging af op uw behoefte. U krijgt dus zorg op maat. Centraal hierin staat het zorgplan. De wijkverpleegkundige bespreekt samen met u welke zorg u nodig heeft en hoe dat aangepakt gaat worden. Deze afspraken worden in het zorgplan en in uw **Elektronisch Cliënten Dossier (ECD)** genoteerd. Minimaal een keer per jaar wordt met u besproken of de zorgverlening goed verloopt en of dit aangepast moet worden.

Onze medewerkers verlenen u enkel de zorg zoals vastgelegd in uw zorgplan. Werkzaamheden die niet zijn vastgelegd in uw zorgplan, zoals het eten geven van huisdieren of de vuilnis wegbrengen, wordt niet door onze medewerkers uitgevoerd.

## Zorgroute

In heel Zeeuws-Vlaanderen hebben we cliënten in de thuiszorg. We maken afspraken met elke cliënt: wat doen we en wanneer komen wij langs. Duidelijkheid voor u en voor ons.

Voor ZorgSaam Thuiszorg gelden twee belangrijke uitgangspunten:

1. U ziet zoveel mogelijk dezelfde zorgmedewerkers én
2. Zij komen bij u langs op het tijdstip dat is afgesproken.

We streven er naar om zo te werken. Om dit mogelijk te maken, is het van belang dat afspraken worden nagekomen. Het komt soms voor dat de zorgroutes worden verstoord.

**Voorbeeld:** Verzorgende Ellen heeft elke maandagochtend vijf vaste cliënten. Haar zorgroute ziet er zo uit:

**Juiste zorgroute**

1	• 08:00 uur - Mevrouw Letic
2	• 09:00 uur - De heer Van Loon
3	• 09:30 uur - Mevrouw Elve
4	• 10:30 uur - De heer Maas
5	• 11:15 uur - Mevrouw Lafort

**Verstoorde zorgroute**

1	• 08:00 uur - Mevrouw Elve
2	• 09:00 uur - Mevrouw Letic
3	• 10:00 uur - De heer Van Loon
4	• 10:30 uur - De heer Maas
5	• 11:15 uur - Mevrouw Lafort

*Het komt geregeld voor dat mevrouw Elve op het laatste moment haar zorgmoment verzet. Dit vanwege andere afspraken, zoals een kappersafpraak of door een spontaan bezoek van een vriendin. Zoals u ziet, heeft dit niet alleen invloed op de route van Ellen, maar ook andere cliënten merken er iets van. Mevrouw Letic en de heer Van Loon worden later geholpen.*

We vragen u vriendelijk om zoveel mogelijk rekening te houden met het tijdstip dat is afgesproken. Heeft u andere afspraken die niet acuut zijn of die geen medische noodzaak hebben? Wilt u die dan plannen buiten het zorgmoment om? Lukt dit niet, dan verzoeken wij u om dit minimaal vijf dagen vooraf te melden bij ons.

Voor acute afspraken of voor afspraken die een medische noodzaak hebben (zoals een ziekenhuisafpraak) maken we uiteraard een uitzondering. Graag het verzoek om dit ook zo snel mogelijk door te geven. Uiteraard kijken we ook naar onszelf. Door bijvoorbeeld ziekte van een zorgmedewerker of door een spoedsituatie kan het zijn dat we afwijken van het afgesproken tijdstip.

**Samen**

Wij vragen daarom aandacht voor de zorgroutes. Door gezamenlijk de afspraken na te komen, kunnen wij nog meer de gewenste zorg leveren op het gewenste tijdstip. U kunt dan de rest van uw dag invullen hoe u dit wenst. En de zorg wordt er beter van. Uiteindelijk doen wij als ZorgSaam Thuiszorg het daar voor: tevreden cliënten!

## Mantelzorg

Mantelzorgers geven op een actieve manier een bijdrage aan de zorg, omdat ze een persoonlijke band hebben met één van onze bewoners en cliënten. Het komt de kwaliteit van leven ten goede als naast professionele zorg mantelzorg een rol speelt.

### **Wat is mantelzorg en wanneer is iemand mantelzorger?**

Mantelzorg is de extra zorg die voortvloeit uit een sociale en/of familiale relatie en verleend wordt aan naasten met beperkingen en/of gezondheidsproblemen. Mantelzorg wordt dus niet vanuit een beroep verleend en is niet betaalde arbeid. Het kan allerlei vormen van zorg of hulp omvatten, zoals huishoudelijke hulp, praktische steun, verzorging, verpleging, emotionele steun en toezicht.

Mantelzorgers zijn dus uw naasten - familieleden, vrienden, buren en/of kennissen - die op een actieve manier een bijdrage leveren in de zorg voor u. Een actieve bijdrage wil zeggen dat men regelmatig bij u komt om bij te dragen in uw zorg en behoeftes, zoals hulp bij uw administratie, klaar zetten van uw medicijnen, samen boodschappen doen, de ramen zemen of gewoon samen iets gezelligs ondernemen.

### **Mantelzorg en –ondersteuning bij ZorgSaam**

ZorgSaam verleent u op een professionele manier de zorg die u nodig heeft. Maar, daarnaast blijven de dingen die mantelzorgers voor u doen erg belangrijk.

Mantelzorgers kennen u langer en beter en kunnen wat extra's doen bovenop de professionele zorg.

ZorgSaam ziet mantelzorgers naast zorgmedewerkers en vrijwilligers dan ook nadrukkelijk als partners in de zorg. Hun bijdrage is van groot belang. We organiseren dan ook regelmatig bijeenkomsten om mantelzorgers te informeren, te ondersteunen of gewoon even te ontlasten van hun dagelijkse taken.

Heeft u als mantelzorger vragen of behoefte aan ondersteuning? Kijk op [www.zorgsaam.org/mantelzorg](http://www.zorgsaam.org/mantelzorg) voor meer informatie. Uiteraard kunt u ook altijd contact opnemen met onze mantelzorgcoördinator of medewerkers van het Zorgadviespunt. De contactgegevens staan op de laatste pagina van deze folder.



## Kwaliteit en veiligheid

De kwaliteit en veiligheid van onze zorg vinden wij als zorgaanbieder erg belangrijk. ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen wil door middel van samenwerking tussen ziekenhuis, thuiszorg, ouderenzorg en ambulance een goede kwaliteit en veiligheid van onze diensten en services garanderen en deze verder verbeteren.

### Kwaliteit

Medewerkers van ZorgSaam zetten zich iedere dag in om patiënten, cliënten en bewoners de best mogelijke zorg te verlenen. Zorg die voldoet aan alle internationale eisen op het gebied van kwaliteit. Het onafhankelijke bureau Qualicor Europe (voorheen het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg, NIAZ) toetst dit regelmatig. Na hun bezoek in januari 2021 oordeelden Qualicor Europe dat de zorgverlening van ZorgSaam voldoet aan alle internationale kwaliteitseisen en verlengde de accreditatie van ZorgSaam voor vier jaar.

Kortom, patiënten, cliënten en bewoners van ZorgSaam kunnen rekenen op de beste zorg!

### Veiligheid van zorg

Binnen ZorgSaam is veel aandacht voor veiligheid. Het is een onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. Kwaliteit van zorg leveren kan immers niet zonder aandacht voor risico's en veiligheid.

In en om uw huis kunt u zelf ook de veiligheid vergroten. Door **uw woning en inrichting** eens kritisch te bekijken, kunt u valongelukken minimaliseren. Zijn er drempels die weggewerkt moeten worden, gladde vloeren of losliggende kleedjes, te hoge of te lage kasten, is het looppad vrij etc. Daarnaast zijn er tal van hulpmiddelen die u kunt gebruiken, zoals een rollator of traplift.

Naast inrichting en hulpmiddelen kunt u bij veiligheid ook denken aan **uw eigen gezondheid**. Laat bijvoorbeeld uw ogen regelmatig controleren en bespreek het medicijngebruik met uw arts. Deze kan dan beoordelen of er bepaalde risico's zijn. Bovendien is het van belang dat u in beweging blijft. Zo blijft uw spierkracht en balans op peil.

## Waardering en klachten

Als u met ZorgSaam te maken krijgt, merkt u dat wij al het mogelijke doen om u zo goed mogelijk te helpen. Wilt u graag een compliment geven, dan stellen wij dat op prijs. Ook wanneer u een klacht heeft, kunt u dit met ons delen. Op deze manier wordt de zorg zo mogelijk verbeterd, voor u en voor anderen!

### Waardering

Een woord van waardering doet iedereen goed. Het is stimulerend en motiverend voor onze medewerkers als u niet alleen van u laat horen over zaken die wij kunnen verbeteren, maar ook over zaken waar u tevreden over bent. Uw compliment of tip kunt u met ons delen via uw contactverzorgende of via onze website [www.zorgsaam.org](http://www.zorgsaam.org).

Daarnaast kunt u uw ervaringen ook delen op de website van **ZorgkaartNederland**, [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl). ZorgkaartNederland is een initiatief van patiëntenfederatie NPCF. Door op deze website uw ervaringen te delen, helpt u anderen die op zoek zijn naar een zorgverlener. Meer informatie over ZorgkaartNederland kunt u lezen in bijgevoegde flyer.

### Klachten

Zorg is mensenwerk. Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen en hopen dat u tevreden bent. Het kan echter ook voorkomen dat er klachten zijn over onze zorg- en dienstverlening. Toch beschouwen wij klachten niet als negatief. Integendeel, door klachten worden wij op het spoor gezet van tekortkomingen in onze dienstverlening en krijgen wij de mogelijkheid om onze zorg verder te verbeteren en herhaling in de toekomst te voorkomen. Met andere woorden: klachten zien wij als suggesties voor verbetering.

Als u een klacht heeft over de zorg- en dienstverlening kunt u deze klacht uiteraard bespreken met de betreffende medewerker en/of de leidinggevende. Een rustig en goed gesprek kan vaak veel oplossen.

### Klachtenfunctionaris

Biedt dit gesprek geen oplossing, dan kunt u contact opnemen met onze klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris luistert, adviseert en kan bemiddelen bij uw klacht. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via tel: 0115 – 688 448 of via e-mail: [klachten@zzv.nl](mailto:klachten@zzv.nl).

Kijk voor meer informatie over de klachtenprocedure in bijgevoegde folder “Wat te doen met een klacht”.

## Meer informatie

Heeft u vragen over onze thuiszorg, hulp in het huishouden of begeleiding thuis? Of wilt u zorg aanvragen? Neem dan contact op met onze medewerkers. Zij helpen u graag!

- **Regio Sluis**                      telefoon 0117 - 456 500
- **Regio Terneuzen**                telefoon 0115 - 674 500
- **Regio Hulst**                        telefoon 0114 - 383 500

### Zorgadviespunt

Heeft u nog vragen of wilt u advies of bemiddeling? U kunt altijd terecht bij één van de zorgmakelaars van het Zorgadviespunt. Zij helpen u graag verder.

Het Zorgadviespunt van ZorgSaam heeft drie centrale punten waar u terecht kunt:

#### **De Blaauwe Hoeve in Hulst**

Bezoekadres:        Truffinoweg 2, 4561 NT Hulst  
Openingstijden:    Maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 16.30 uur  
Telefoon:            0114 - 381 316  
E-mail:                zap@zzv.nl

#### **Ziekenhuis De Honte in Terneuzen**

Bezoekadres:        Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen  
Openingstijden:    Maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 16.30 uur  
Telefoon:            0115 - 677 141  
E-mail:                zap@zzv.nl

#### **Gezondheidscentrum Antonius in Oostburg**

Bezoekadres:        Pastoor van Genklaan 6, 4501 AJ Oostburg  
Openingstijden:    Maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 16.30 uur  
Telefoon:            0117 - 459 194  
E-mail:                zap@zzv.nl

Wilt u liever op één van onze andere locaties afspreken? Ook dat is uiteraard geen probleem. Onze medewerkers komen daarnaast op afspraak ook thuis langs mocht dat gewenst zijn.