

WELKOM BIJ

Pieter van Foreest



Zo lang mogelijk
thuis in uw
vertrouwde
omgeving



Pieter van Foreest

WELKOM BIJ Pieter van Foreest

Wat fijn dat u voor de thuiszorg van Pieter van Foreest heeft gekozen. Dank u wel.
Samen met u en uw naasten ondersteunen we u bij wat u nodig heeft om uw leven voort te zetten zoals u gewend bent. In uw vertrouwde, veilige omgeving, thuis.

Verwachtingen

In deze brochure willen we u graag informeren over wat wij van elkaar mogen verwachten en over de mogelijkheden bij Pieter van Foreest. Het is belangrijk om de verwachtingen over en weer duidelijk te hebben, zo voorkomen we misverstanden of onvrede.

Samen

De kernwaarden van Pieter van Foreest zijn samen, kundig, jezelf zijn. Daarvoor werken we samen, samen met u, uw naasten en uw netwerk. Zodat u het leven kunt blijven leiden zoals u dat wilt. Ieder mens is immers uniek en heeft ook andere prioriteiten. Samen gaan we in gesprek en bespreken we wat wel en niet mogelijk is.

Of het nu gaat om een tijdelijke situatie, bijvoorbeeld herstel na een operatie of wanneer u structureel een helpende hand nodig heeft. Ondersteuning kan een groot verschil maken. Met een indicatie voor thuiszorg, bieden wij u die ondersteuning graag in de vorm van thuiszorg. Het kan zijn dat ook andere vormen van hulp wenselijk of nodig zijn, bijvoorbeeld in de vorm van services en diensten aan huis, dagactiviteiten, dagbehandeling of personenalarmering. We blijven met u als cliënt, uw naasten en zorgverleners op basis van gelijkwaardigheid in gesprek.

Meer informatie?

Leest u de brochure alstublieft goed door. Mochten er na het lezen van deze brochure nog vragen zijn, aarzelt u dan niet om deze te stellen.

Wilt u meer informatie over een bepaalde dienst? Op onze website www.pietervanforeest.nl kunt u alles op uw gemak nalezen. De medewerkers van Pieter van Foreest kunnen u eveneens informatie verstrekken. Het Klant Contact Centrum is bereikbaar via telefoonnummer 015 - 515 50 00, per e-mail contact@pietervanforeest.nl of via de chat op de website.

Met vriendelijke groet,
Manager Thuiszorg

Inhoudsopgave

Welzijn & Ondersteuning	4
Zo lang mogelijk thuis wonen	6
Extra ondersteuning thuis	9
Samen	10

WELZIJN & ondersteuning

U ontvangt thuiszorg van Pieter van Foreest. Wij kijken samen met u hoe u zo zelfstandig mogelijk kunt blijven wonen en samen zoeken we naar mogelijkheden om ervoor te zorgen dat u de dingen kunt blijven doen die voor u van betekenis zijn. Dit doen wij aan de hand van vijf stappen:

1. We bekijken samen met u wat u zelf nog kunt doen of wat u eventueel kunt (her)leren om zo zelfstandig mogelijk te blijven.
2. We onderzoeken welke hulpmiddelen of (zorg)technologie in uw situatie een uitkomst kunnen bieden zodat u minder afhankelijk bent van anderen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een medicijndispenser of een aantrekhelp voor steunkousen.
3. Daarna bespreken we welke taken uw naasten op zich kunnen nemen en welke hulp uw sociale netwerk zoals burens of vrijwilligers kan bieden.
4. We kijken ook naar de mogelijkheden om samen te werken met andere organisaties bijvoorbeeld voor welzijn of praktische ondersteuning. Denk hierbij aan welzijnsorganisaties.
5. Als we bovenstaande hebben besproken maken we afspraken over welke ondersteuning onze medewerkers van Pieter van Foreest u gaan bieden.

Zo zorgen we er samen voor dat u langer thuis kunt blijven wonen met de regie in uw eigen handen.



Uw aanspreekpunt

Zodra u thuiszorg van Pieter van Foreest ontvangt is de (wijk)verpleegkundige uw eerste aanspreekpunt. U kunt uiteraard bij deze medewerker terecht voor vragen. Samen maakt u afspraken over uw zorg, worden de verwachtingen over en weer besproken, wat Pieter van Foreest hierin kan betekenen en houden we samen uw zorgdossier actueel. De contactgegevens van het thuiszorgteam en de wijkverpleegkundige worden aan u overhandigd.

Uw ondersteuningsplan

De wijkverpleegkundige bepaalt in samenspraak met u welke ondersteuning u van ons ontvangt. De wijkverpleegkundige stelt tevens de indicatie voor thuiszorg van de Zorgverzekeringswet vast. De zorg wordt in dat geval vergoed vanuit de basisverzekering. Wanneer u een indicatie heeft vanuit de Wet Langdurige zorg wordt de zorg vanuit deze wet vergoed en kijkt de wijkverpleegkundige met u hoe u de zorguren uit uw zorgzwaartepakket kunt inzetten. In uw ondersteuningsplan worden deze afspraken vastgelegd. Er staat in welke ondersteuning geboden wordt, met welk doel en op welke momenten. Binnen 24 uur na de start van de zorg is een voorlopig ondersteuningsplan opgesteld. Binnen zes weken wordt deze volledig gemaakt. In uw zorgdossier registreren wij de zorg die wij aan u verlenen, dit betreft de zorg en ook de wettelijk benodigde registratie en administratie hieromtrent. Dit doen wij omdat

de zorgverlening verantwoord moet kunnen worden aan de bij uw zorg betrokken partijen, zoals bijvoorbeeld uw zorgverzekeraar.

Evaluatie van uw ondersteuningsplan

De afspraken die u met ons bij de start van de zorgverlening heeft gemaakt en die in het ondersteuningsplan staan vermeld, worden geëvalueerd indien hier aanleiding voor is. Een aanleiding kan zijn mentale of lichamelijke achteruitgang. Het initiatief voor een evaluatie ligt bij u en uw naasten, maar ook onze collega's kunnen het initiatief nemen voor het plannen van een evaluatiemoment.

Uw rapportage digitaal

Met Caren Zorgt heeft u digitaal inzage, bijvoorbeeld via een computer of tablet, in de algemene rapportage, metingen en het ondersteuningsplan. Daarnaast kan via Caren Zorgt gemakkelijk contact gelegd worden met uw zorgverlener, maar ook met naasten. Er kunnen afspraken worden gemaakt en bekeken. Voordat u toegang heeft tot Caren Zorgt is er een activatiecode nodig die Pieter van Foreest verstrekt alvorens persoonlijke gegevens zichtbaar zijn. U vraagt dit aan bij de thuiszorgmedewerker van Pieter van Foreest. U ontvangt dan de activatiecode. Veiligheid en privacy zijn erg belangrijk. Om deze reden adviseren wij u goed na te denken aan wie, naast u zelf, de activatiecode geeft. Mocht het gebruik problemen opleveren bespreek dit met uw wijkverpleegkundige en zoek samen naar een oplossing.



ONDERSTEUNING bij u thuis

Regie over uw eigen leven

Bij Pieter van Foreest vinden we het belangrijk dat u zichzelf kunt zijn en het leven kunt leiden dat u zelf wilt. Dat betekent dat we aansluiten bij de eigenheid van onze cliënten, bij de persoonlijke wensen en gewoonten. U houdt de regie over uw leven in eigen handen.

De medewerkers van de thuiszorgteams gaan met u op zoek naar de best mogelijk oplossingen voor uw hulpvragen. Of u nu een helpende hand nodig heeft bij de dagelijkse verzorging, hulp bij het aantrekken van steunkousen of bij het in- en uit bed stappen, wij kijken samen naar de mogelijkheden. Onze medewerkers zijn op de hoogte van de laatste innovaties en hulpmiddelen die ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld een medicijndispenser, personenalarmering of een aantrekhelp voor steunkousen. Indien een medewerker u ondersteunt bij uw hulpvraag, dan ruimen zij alles na het verlenen van de ondersteuning weer netjes op.

Toegang tot uw woning

U ontvangt de zorg van Pieter van Foreest in uw eigen omgeving. Onze medewerkers komen bij u op bezoek om zo de gewenste zorg en ondersteuning te geven. In samenspraak met u wordt besproken hoe zij uw woning betreden en of u al dan niet in staat bent om zelfstandig open te doen. Wij leggen de gemaakte afspraken vast in uw ondersteuningsplan.

Respect en begrip

Wanneer u thuiszorg ontvangt van Pieter van Foreest, zijn wij te gast in uw vertrouwde omgeving. Daarom vinden we het belangrijk dat we op een respectvolle en gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. We hebben begrip voor elkaars standpunten en respecteren ieders mening, levenswijze en achtergrond. Fysiek of verbaal geweld, intimidatie en discriminatie worden niet geaccepteerd. Zo creëren we een veilige werkomgeving voor zowel u als onze medewerkers. Mocht een medewerker zich onveilig voelen, dan kan hij of zij besluiten de woning te verlaten, ook als de zorg nog niet (volledig) is verleend. Daarnaast is het niet toegestaan om beeld- of geluidsopnames te maken en/of te delen zonder dat hiervoor vooraf toestemming is gegeven door de personen die te zien of te horen zijn.

Veilig en verantwoord

Het is belangrijk dat onze medewerkers hun werk op een veilige en verantwoorde manier kunnen uitvoeren. Hiervoor is het belangrijk dat u rekening houdt met de onderstaande zaken.

- Er is een zeepompje en keukenrol of een schone handdoek aanwezig, zodat de medewerker zijn of haar handen kan wassen.
- Rookt u? We vragen u dit niet tijdens zorgmomenten te doen en om de ruimte waarin gerookt is twee uur voor het geplande zorgmoment te luchten/ventileren. Verdere afspraken zijn tijdens de intake gemaakt en vastgelegd in uw zorgdossier.
- Heeft u huisdieren? Het kan zijn dat de medewerker vraagt om het huisdier tijdens het zorgmoment in een andere ruimte te laten verblijven.
- Vooraf bekijken we samen of de juiste hulpmiddelen aanwezig zijn. Dit kan gaan om hulpmiddelen zoals een douchestoel, postoeel, hoog-laagbed, beugels in de badkamer of het toilet of een hulpmiddel voor het aan- en uittrekken van steunkousen. Soms zijn er daarnaast voorwaarden aan de woning of aanpassingen nodig. Bijvoorbeeld een gladde vloer in plaats van vloerbedekking, goede verlichting in en om de woning of een veilige toegang zonder gladde paadjes of uitstekende tegels.

ZO LANG MOGELIJK thuis

Personenalarmering

Iedereen heeft de wens om veilig thuis te kunnen wonen. Wanneer u zich af en toe onzeker voelt of behoefte heeft aan een stukje veiligheid kunt u gebruik maken van personenalarmering. U kunt dan dag en nacht hulp inschakelen wanneer u dat nodig heeft. Stel dat u onwel wordt of valt, dan hoeft u alleen op de knop van een (draadloos) alarmzendertje te drukken en is er direct verbinding met een alarmcentrale. Op onze website vindt u meer informatie.

Hulp bij het huishouden

Bent u een periode niet in staat het huishouden te doen of dat het een zware opgave wordt dan is het fijn dat u gebruik kunt maken van hulp bij het huishouden, één van de diensten die Pieter van Foreest in diverse gemeenten biedt. Samen gaan we met u in gesprek waarbij u aangeeft welke werkzaamheden u zelf nog kunt doen, wat uw naasten kunnen betekenen en overleggen we de aanpak van de overige huishoudelijke werkzaamheden. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw ondersteuningsplan.

Een huishoudelijke hulp kan u helpen bij lichte en zwaardere huishoudelijke werkzaamheden, zoals stofzuigen, stoffen, ramen wassen aan de binnenzijde en de verzorging van kleding en linnengoed. Maar denk ook aan boodschappen doen en het voorbereiden van maaltijden. Net als bij de thuiszorg ondersteunt ook deze medewerker u hierbij en is verantwoordelijk voor het opruimen na het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden. Uw huishoudelijke hulp kan u desgewenst ook doorverwijzen om andere mogelijkheden van ondersteuning te bespreken, van lichte tot uitgebreide (tijdelijke) zorg en/of ondersteuning. Ook hier staat uw welzijn en veiligheid voorop. Wanneer een medewerker constateert dat er een onveilige situatie ontstaat (denk bijvoorbeeld aan een losliggend kleed waarover makkelijk gestruikeld kan worden), wordt met u besproken en gezocht naar een gezamenlijke oplossing, zodat u zo lang mogelijk veilig thuis kunt blijven wonen.

Beeldzorg

Beeldzorg is zorg waarbij u op afstand in direct contact komt met een zorgverlener. Een zorgmedewerker geeft, via de tablet, hulp op afstand bij algemene, dagelijkse handelingen. Dankzij het beeldscherm en de camera kunnen u en de zorgmedewerker elkaar zien en spreken waardoor de ondersteuning persoonlijk blijft. Deze slimme zorgoplossingen dragen er onder andere aan bij dat de reistijd vermindert en er zo meer tijd is voor het verlenen van de ondersteuning, wat ten goede komt van de cliënt. De cliënt ontvangt de noodzakelijke zorg terwijl hij of zij de regie in eigen handen houdt.

Gespecialiseerde zorg aan huis

Soms is er specialistische zorg nodig, bijvoorbeeld voor wondverzorging of als u uit het ziekenhuis komt en naar huis gaat met “ziekenhuis verplaatste zorg”. De medewerkers hebben de benodigde expertise om verpleegkundige ondersteuning en advies te geven en ingewikkelde verpleegkundige handelingen thuis uit te voeren, zoals hoogcomplexere wondzorg, infuustherapie of medicatie via een pomp.

Volledig Thuis

Volledig Pakket Thuis (VPT) is bestemd voor mensen die een Wlz-indicatie hebben voor wonen met zorg, maar toch graag zelfstandig thuis willen blijven wonen. U blijft in uw eigen woning wonen en ontvangt een totaalpakket van zorg, welzijn en ondersteuning. Denk hierbij aan alarmopvolging, persoonlijke verzorging (zoals het wassen/douchen, kleden, aandoen van hulpmiddelen), hulp bij het huishouden, aanreiken van medicatie, maaltijdservice of begeleiding bij alle dagelijkse dingen. U houdt de regie over uw dag en samen kijken we wat u nodig heeft en past binnen de Wlz-indicatie, zodat u met plezier en veilig volledig thuis kunt blijven wonen. Het VPT is altijd maatwerk.

Behandeling

Het kan voorkomen dat u, naast de zorg, ook behandeling nodig heeft van bijvoorbeeld een fysiotherapeut, ergotherapeut of logopedist. Pieter van Foreest heeft een team behandelaren die voor u klaar staan. Het staat u vrij uw eigen behandelaar te kiezen. Uiteraard kunt u kiezen voor de expertise van Pieter van Foreest. U kunt hiervoor contact opnemen met Pieters Behandel Praktijk. Vraag naar de mogelijkheden bij de medewerker die bij u thuis komt, kijk op onze website of neem contact op met ons Klant Contact Centrum. Ook kan uw huisarts, indien dit nodig is, één van onze Specialisten Ouderengeneeskunde inschakelen.

Ontmoetingscentra

Mensen met (een vermoeden van) dementie en ouderen met een lichamelijke of psychosociale beperking die behoefte hebben aan dagstructuur, hulp, informatie en/of advies zijn van harte welkom in het ontmoetingscentrum. Ook hun mantelzorgers kunnen bij het ontmoetingscentrum terecht voor ondersteuning en lotgenotencontact. Er zijn verschillende ontmoetingscentra in de regio, met bijvoorbeeld een groep voor hoogopgeleide mensen of jonge mensen met dementie. Neem eens een kijkje op onze website voor het complete aanbod.

Revalidatie en herstel

Soms loopt het leven anders dan verwacht; door een operatie, ongeval of ziekte ondervindt u beperkingen en heeft u revalidatie nodig. Bij Pieter van Foreest kunt u onder begeleiding van een gespecialiseerd behandelteam werken aan uw herstel op locatie of bij u thuis. Uw revalidatie is erop gericht dat u zo snel mogelijk weer zelfstandig kunt functioneren. Wij ondersteunen en stimuleren u hierbij. Helaas komt het ook wel eens voor dat tijdens het tijdelijk verblijf toch blijkt dat u niet meer kan terugkeren naar de thuissituatie. In dat geval kan Pieter van Foreest mogelijkheden bieden om te verhuizen naar een locatie waar u langdurig kan verblijven.

Strandgoed Logies & Respijt

Respijtzorg biedt mantelzorgers de mogelijkheid de zorgtaken tijdelijk op een verantwoorde manier te kunnen overdragen aan een ander. Daardoor kunnen zij de zorg beter volhouden. Pieter van Foreest biedt hiertoe mogelijkheden in Strandgoed Logies & Respijt. Het team van betrokken en geschoolde vrijwilligers en zorgmedewerkers staat klaar om de taken van de mantelzorger voor een korte periode over te nemen. De zorg van thuis wordt voortgezet in onze logies & respijt, 24 uur per dag, zeven dagen per week. Strandgoed ontvangt volwassen gasten met een lichamelijke beperking en/of een lichte vorm van dementie die in de thuissituatie worden verzorgd door hun mantelzorger. Wilt u meer informatie kijk op www.strandgoedterheijde.nl of mail naar strandgoed@pietervanforeest.nl. Uiteraard kunt u ook telefonisch contact opnemen met het Klant Contact Centrum via 015 – 515 5000.

Casemanagers

Als iemand geconfronteerd wordt met dementie heeft dit een enorme impact op zijn/haar leven en dat van de naasten. Er komen veel vragen naar boven waar niet direct antwoord op is. Dan

kan een casemanager u hierbij helpen. Samen met u kijken we hoe u zo lang mogelijk het leven kan leiden, zoals u dat wenst. Als bijvoorbeeld een behandeling of een dagprogramma uitkomst biedt of wanneer verhuizen naar een aangepaste woonlocatie in zicht komt, biedt de casemanager de helpende hand. De casemanager is een vast en vertrouwd persoon en wordt vaak gezien als steun en toeverlaat.

Informatiecentrum dementie

Wanneer mensen de diagnose dementie krijgen of het idee hebben dat er sprake is van geheugenproblemen merken we dat er vaak veel vragen zijn. U kunt dan tevens terecht bij het informatiecentrum dementie. Denk hierbij aan uitleg over dementie, hoe herken ik dementie, hoe om te gaan met dementie en welke zorg- en welzijnsinstanties kunnen iets betekenen. Ook wanneer u behoefte heeft aan een luisterend oor, staan de medewerkers van het informatiecentrum voor u klaar. U hoeft geen zorg (van Pieter van Foreest) te ontvangen of een zorgvraag te hebben om contact op te nemen. Heeft u vragen over geheugenproblemen of dementie en hoe nu verder? Schroom niet en neem contact op. Op www.pietervanforeest.nl vindt u onze openingstijden. Uiteraard kunt u ons ook benaderen via informatiecentrumdementie@pietervanforeest.nl.

Dementelcoach bij dementie

De ‘Dementelcoach’ biedt u een luisterend oor, denkt met u mee, helpt u bij het omgaan met de ziekte van uw naasten en met het inschakelen van zorg en ondersteuning. De coaches zijn ervaren professionals op het gebied van dementie. Uit ervaring blijkt dat contact zoeken met een coach nooit te vroeg is. In een verkennend gesprek kunt u samen bepalen waar u behoefte aan heeft.

Seniorenhonk

Het Seniorenhonk is een laagdrempelige inlooplek waar ouderen terecht kunnen om mensen te ontmoeten, interesses te delen, deel te nemen aan activiteiten en vriendschappen te sluiten. Omdat samen leuker is dan alleen! Wilt u ook mensen leren kennen in uw buurt? Gezellig samen praten en een kopje koffie of thee drinken? Interesses delen en misschien wel vriendschappen sluiten? Samen maken we er een gezellige ochtend van. Kent u iemand die dit wellicht ook leuk vindt? Neem diegene dan vooral gezellig mee! Kijk op onze website voor de actuele data en tijden.

Thuiszorgwinkels

Pieter van Foreest heeft zowel in het Westland als in Delft thuiszorgwinkels. Bij de thuiszorgwinkels kunt u terecht voor gratis uitleen, advies, verkoop en verhuur van verpleegartikelen, hulpmiddelen en vele aanverwante artikelen. Via de zorgverzekeraars wordt een groot aantal hulpmiddelen vergoed. In de meeste gevallen kunnen hulpmiddelen gelijk worden meegenomen. Bent u niet zelf in staat om naar de thuiszorgwinkels in Delft of het Westland te komen? Dan is er altijd de mogelijkheid dat een woonconsulent van een van de thuiszorgwinkels bij u langskomt voor advies op maat. In de thuiszorgwinkels kunt u verschillende alternatieven uitproberen met deskundig advies, maar de woonconsulent kan ook advies op maat geven bij u thuis. Op onze website vindt u meer informatie.

Certificatie in zorg

Samen

Pieter van Foreest wil het beste voor u en ondersteunend zijn voor uw mantelzorgers. De kwaliteit van zorg wordt getoetst door Certificatie in de zorg, een instantie die stuurt op verantwoorde zorg. Hiervan ontvangen wij een erkend keurmerk. Dit keurmerk geldt voor de thuiszorg, hulp bij het huishouden en de ontmoetingscentra.

Deskundige medewerkers

Pieter van Foreest stelt hoge eisen aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning. De medewerkers zijn professioneel, hetgeen blijkt uit hun kennis. Ze krijgen regelmatig nascholing, geborgd in online trainingen en individuele trainingen. Ook houden zij zich aan de gedragscodes voor medewerkers van Pieter van Foreest. De kennis en vaardigheden van medewerkers sluiten goed aan bij de zorg die zij verlenen. Daarnaast zijn zij bekend met de vereisten van de zorgverzekeraar, doelmatige inzet van de zorg en het behouden van uw zelfstandigheid.

Privacy

Ter bescherming van uw privacy is er een privacyreglement vastgesteld, zoals bepaald in de Wet Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website www.pietervanforeest.nl.

Inzagerecht

Om de zorg te kunnen geven die u nodig heeft, leggen wij uw gegevens vast. Uiteraard gaat Pieter van Foreest vertrouwelijk met uw gegevens om. Zo hebben alleen diegenen die rechtstreeks met uw ondersteuning of behandeling te maken hebben toegang tot uw gegevens. Wanneer uw gegevens niet (langer) juist zijn, wilt u dit dan doorgeven aan de medewerker die bij u thuis komt? Denk hierbij aan een telefoonnummer dat wijzigt of het doorgeven van een andere contactpersoon. Bij beëindiging van de zorgverlening worden uw gegevens in principe twintig jaar bewaard. Pieter van Foreest houdt zich aan de wettelijke inzagerecht dat is vastgelegd in de WGBO (Wet Geneeskundige Behandelsovereenkomst).

Cliëntenraad

Als cliënt van Pieter van Foreest wilt u vanzelfsprekend dat alles zo goed mogelijk wordt geregeld. Daar zetten de medewerkers samen met uw naasten en onze vrijwilligers zich dagelijks voor in. De Cliëntenraad Thuis behartigt en bewaakt de gemeenschappelijke belangen van u als cliënt. Dat doen ze door signalen op te vangen en onderwerpen die onder de cliënten, waaronder u, leven bespreekbaar te maken. De leden van de Cliëntenraad Thuis willen dus vooral gebruik maken van uw ervaringen. De cliëntenmedezeggenschap bij Pieter van Foreest is gewaarborgd op verschillende niveaus. Zij zorgen in het regelmatige overleg met de directie en managers van Pieter van Foreest dat uw stem gehoord wordt. De cliëntenraad Thuis vaardigt twee leden af naar de Centrale Cliëntenraad.

Om uw belangen zo goed mogelijk te vervullen komen zij graag met u of uw vertegenwoordigers in contact en laten zij zich graag informeren over zaken die voor u relevant zijn. Wat gaat goed, wat kan het volgens u anders of beter. Samen bespreken ze hetgeen u bezighoudt. Wilt u met hen in gesprek gaan? Graag! Wanneer u een mail stuurt naar cliëntenraad-thuis@pietervanforeest.nl en uw naam en telefoonnummer achterlaat, dan nemen zij contact met u op. En vanzelfsprekend geldt dit ook voor uw vertegenwoordiger/naasten. Op www.pietervanforeest.nl vindt u meer informatie over de Cliëntenraad Thuis en haar leden.

Cliëntondersteuner Wet langdurige zorg

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner, ook wel cliëntvertrouwenspersoon genoemd. Hij of zij ondersteunt u of uw naasten met al uw vragen rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Wilt u gebruik maken van deze cliëntondersteuning? U kunt terecht bij uw zorgkantoor of de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE en Adviespunt Zorgbelang. U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie. Contactgegevens staan op onze website: <https://pietervanforeest.nl/praktische-informatie/clientondersteuning>

Cliëntondersteuner Wet zorg en Dwang

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet regelt de voorwaarden waaronder gedwongen zorg mag worden toegepast evenals de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening. Eén van die rechten is het recht op ondersteuning bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor u en uw familie. De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en Dwang is bereikbaar via het algemene nummer van Zorgstem: 088 678 1000. Meer informatie vindt u op onze website. Op de website www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl vindt u uitleg over de Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon.

Waardering

Al onze medewerkers zetten zich iedere dag met veel enthousiasme en passie in om u de ondersteuning te bieden die u nodig heeft. Ieder jaar wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek georganiseerd, hiervan ontvangt u bericht. Wilt u uw waardering uiten? Een brief of een kaartje met daarop uw blijk van waardering is het beste compliment dat u kunt geven. U kunt het compliment persoonlijk overhandigen of via de website www.pietervanforeest.nl kenbaar maken.

Klachten

Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over uw verzorging of de manier waarop er met u is omgegaan. Heeft u een klacht? Een gesprek met de betreffende medewerker lost vaak al veel op. Komt u hier niet uit, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Deze persoon is onpartijdig en kijkt samen met u naar de beste manier om de klacht op te lossen. Kijk op www.pietervanforeest.nl voor de klachtenfolder. Op onze website kunt u eveneens een klacht achterlaten. Wilt u de klacht liever persoonlijk bespreken? Ook dit kunt u aangeven in het formulier. De klachtenfunctionaris neemt contact met u op.



Adreswijzigingen contactpersonen

Bij uw kennismakingsgesprek heeft u ook aangeven wie uw contactpersonen zijn. Dit heeft u gedaan zodat medewerkers met hen contact kunnen opnemen wanneer er iets met u aan de hand is. Wilt u aan uw contactverzorgende aangeven als er iets verandert in deze gegevens? Bijvoorbeeld wanneer een contactpersoon verhuist.

Rookvrije omgeving

Bij Pieter van Foreest zorgen we graag goed voor elkaar, voor u als cliënt en ook voor onze collega's en vrijwilligers. Daar hoort ook bij dat we met elkaar zorgen voor een gezonde, veilige en plezierige omgeving om te kunnen werken, leven, verblijven en wonen. En dat doen we samen. Een gezonde omgeving betekent ook een rookvrije (werk)omgeving. Het overgrote deel van cliënten, collega's, vrijwilligers en betrokkenen rookt niet. Echter er is ook een deel dat wel rookt. Iedereen maakt hierin zijn eigen keuze. Ook u. Wel vragen wij uw aandacht voor het volgende: in Nederland is namelijk wettelijk vastgelegd, dat iedereen recht heeft op een rookvrije werkomgeving. En daar hebben we uw hulp bij nodig. Indien er bij u thuis wordt gerookt, willen wij u vragen om rekening te houden met onze medewerkers. We vragen u om voor en tijdens het bezoek van een medewerker niet in huis te roken. Ook verzoeken we u om twee uur voorafgaand aan het bezoek de ruimte goed te luchten door bijvoorbeeld een raam open te zetten. Zo creëren we samen een rookvrije omgeving, waarin de medewerker u de zorg en ondersteuning kan bieden die u nodig heeft.



Bij Pieter van Foreest staat de cliënt altijd centraal. De Cliëntenraad Thuis (CRT) speelt daarbij een belangrijke rol! Deze onafhankelijke raad behartigt uw gemeenschappelijke belangen door signalen op te vangen, regelmatig met iedereen te praten en relevante onderwerpen die onder de cliënten leven bespreekbaar te maken. De overlegpartner van de CRT is een directielid van Pieter van Foreest. In dit overleg geeft de CRT gevraagd en ongevraagd advies. De Cliëntenraad Thuis vaardigt twee leden af naar de Centrale Cliëntenraad.

De leden van de Cliëntenraad Thuis zijn er voor u! Kwaliteit van leven maken we immers samen. En daarbij is uw mening van groot belang.

De Cliëntenraad Thuis komt graag met u, uw familie/mantelzorger in contact. Vragen, aandachtspunten of in contact komen met de cliëntenraad? Vul dan hieronder uw gegevens in of stuur een mail naar cliëntenraad-thuis@pietervanforeest.nl. Op www.pietervanforeest.nl vindt u algemene informatie over de cliëntenraad.

Naam:
Adres:
Postcode:.....
Plaats:.....
Emailadres:
Telefoonnummer:.....

☐ Ik krijg zorg via Pieter van Foreest
☐ Ik ben familie/mantelzorger

U kunt deze kaart meegeven aan een medewerkers van Pieter van Foreest of portvrij opsturen naar
Cliëntenraad Thuis
Antwoordnummer 11050
2600 VC Delft





Klant Contact Centrum
015 - 515 5000

December 2025