

*Informatie over ondersteuning door Interzorg  
wanneer u thuis woont*

**welkom!**



### **Alle praktische informatie op een rij**

In deze map vindt u alle praktische informatie over zorg bij u thuis van Interzorg.



dicht bij  
jezelf

# Inhoud

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| <i>Welkomswoord</i>                                  | 3  |
| 1. Het begin van onze samenwerking                   | 4  |
| 2. Administratieve zaken                             | 5  |
| 3. Zorg & begeleiding                                | 6  |
| 4. Passende dagbesteding                             | 8  |
| 5. Algemene voorwaarden & zorgverleningsovereenkomst | 10 |
| 6. Uw ervaring en vragen                             | 11 |



# Welkom

## Informatie over ondersteuning door Interzorg wanneer u thuis woont

U ontvangt sinds kort zorg en begeleiding van Interzorg bij u thuis, of dat gaat binnenkort gebeuren. Allereerst willen wij u – en uw naasten – van harte welkom heten. Bij deze bieden wij u graag de praktische informatie zodat u weet wat al uw mogelijkheden zijn en we op een prettige manier met elkaar kunnen gaan samenwerken.

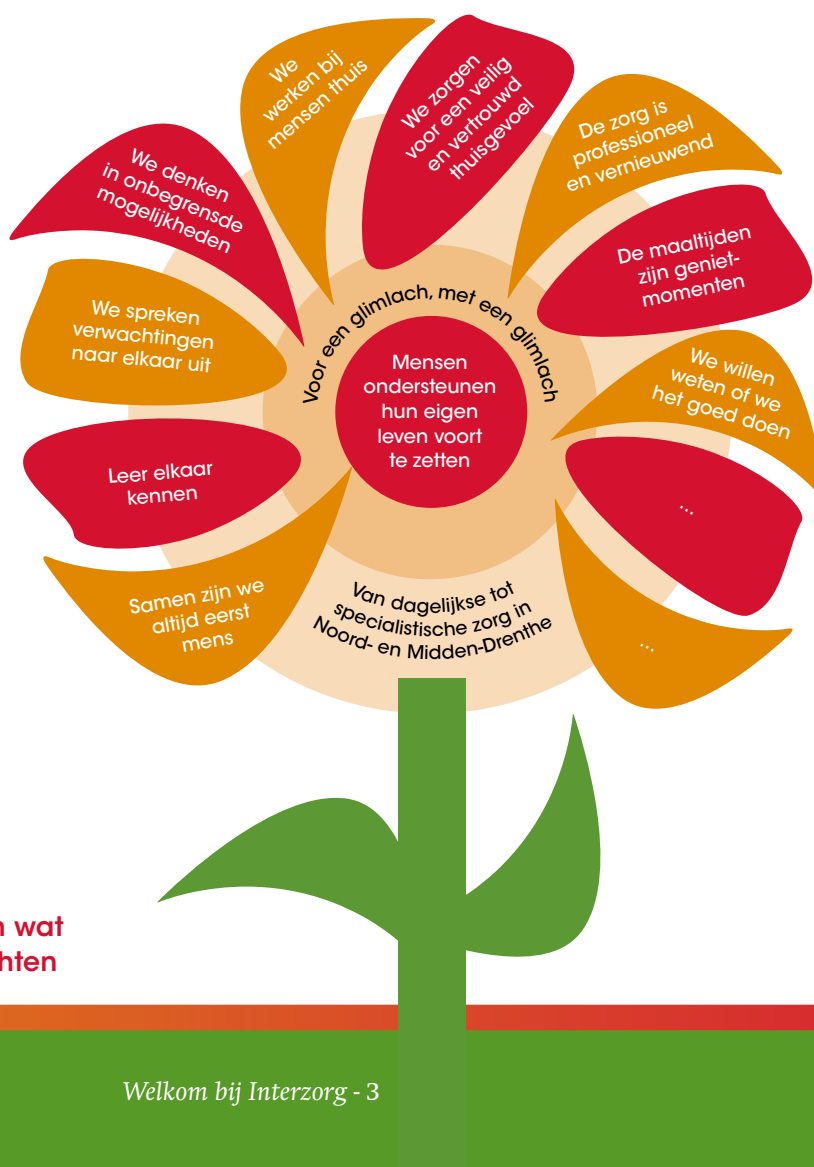
## Zorg thuis, passende dagbesteding of dagbehandeling

Zoals u weet, bieden onze professionals zorg en begeleiding aan huis. Daarnaast kunt u ook gebruik maken van onze passende dagbesteding of dagbehandeling (fysio-, ergo- en logopedie, geestelijke zorg en begeleiding door een diëtist of psycholoog). Zodat u zelf vorm kunt geven aan uw wensen van thuis blijven wonen en het ontvangen van ondersteuning.

## Neemt u de tijd...

Er komt mogelijk veel op u af, we begrijpen dat u niet alle informatie in één keer tot zich kunt nemen. In deze welkomstmap vindt u alle praktische informatie die de antwoorden bevat op vragen die u later wellicht heeft. Neemt u nu vooral ook de tijd om te wennen. Wij gaan ons best doen om onze samenwerking met u zo goed mogelijk invulling te geven.

## Medewerkers en management van Interzorg



Dit is hoe wij werken en wat u van ons mag verwachten

# 1. Het begin van onze samenwerking

## **Intake door de casemanager**

Voorafgaand aan de zorg die u van ons ontvangt – kortom: het begin van onze samenwerking – neemt de casemanager van het Klantencentrum contact met u op. Hij / zij spreekt alle belangrijke zaken omtrent uw vraag, wensen en mogelijkheden met u – en waar mogelijk uw naasten – door. U kunt hem / haar uiteraard alle vragen stellen die u heeft.

## **Indicatie voor de zorg aan u**

Mogelijk heeft u al een indicatie van de gemeente of zorgverzekeraar ontvangen. Zo niet, dan vraagt de casemanager – uiteraard met uw toestemming – deze voor u aan. Een indicatie is nodig om de zorg vergoed te krijgen. Zodat u zorg van Interzorg kunt ontvangen.

## **Met elkaar in gesprek**

Wanneer het gaat om de beste zorg en ondersteuning, denken wij daarin graag met u mee. Ook vinden we het belangrijk om met u en uw naasten in gesprek te blijven: hoe ervaart u de zorg, kunt u uw leven leiden zoals u dat wilt? Dat gebeurt spontaan én op vaste momenten. Alles om ervoor te zorgen dat u de regie kunt behouden over uw eigen leven.

## **Denken in mogelijkheden**

Wij denken in mogelijkheden, niet in beperkingen.  
Samen met u maken we de afweging: wat is er nodig,  
wat wilt u graag en wat is er mogelijk?

## 2. Administratieve zaken

### **Diverse gegevens nodig**

Wij hebben diverse gegevens van u nodig om de zorg aan u goed te regelen. Zoals uw persoonlijke en medische gegevens, wat uw wensen zijn en waar u ondersteuning bij nodig heeft. Een deel daarvan spreekt de casemanager met u door. Voor het andere deel vragen wij u de formulieren in deze map in te vullen en aan ons te retourneren.

### **Wijzigen uw gegevens?**

Verandert er iets in uw gegevens, geeft u dit dan door aan één van onze medewerkers of aan ons Klantencentrum (0800 22 33 404 of [klantencentrum@interzorg.nl](mailto:klantencentrum@interzorg.nl)).

### **Wat wij met uw gegevens doen**

Uw persoonlijke en medische gegevens worden opgenomen in onze administratie. Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot deze informatie. Zonder uw uitdrukkelijke toestemming verstrekken wij géén gegevens aan anderen.

### **Geldig identiteitsbewijs**

Voor al onze cliënten geldt een wettelijke identificatieplicht. Het Klantencentrum vraagt daarom naar het nummer van uw geldige identiteitsbewijs en van uw zorgpas. Ook moet u uw identiteitsbewijs kunnen laten zien.

### **Contactpersoon**

Als u thuis zorg nodig heeft, is het van belang met uw naasten af te spreken met wie wij contact moeten opnemen bij calamiteiten of vragen. Dit wordt de 'eerste contactpersoon' genoemd. Deze eerste contactpersoon heeft als taak om ook andere familieleden – zo nodig – te informeren.

### **Wettelijk vertegenwoordiger**

Het is daarnaast belangrijk om met uw naasten af te spreken wie namens u beslissingen mag nemen, wanneer u dat zelf niet meer kunt. Dat wordt uw 'wettelijk vertegenwoordiger'. Hij / zij mag dan (als dit is vastgelegd bij de notaris) namens u beslissingen nemen en zal u daar – vanzelfsprekend – zo veel mogelijk bij betrekken. Onze maatschappelijk werker of casemanager kan u daar desgewenst bij ondersteunen.

## 3. Zorg & begeleiding

### Wijkzorg

Wanneer u thuis wilt blijven wonen, maar tot de conclusie komt dat daar ondersteuning bij nodig is, kan de Wijkzorg uitkomst bieden. De professionals van onze Wijkzorg begeleiden bij persoonlijke verzorging zoals hulp bij opstaan, douchen, aankleden, toiletgang, naar bed gaan, steunkousen en klaarzetten van medicijnen. Daarnaast voeren ze verpleegkundige handelingen uit zoals wond- of stomaverzorging en toediening van injecties. Deze zorg valt onder het basispakket van uw zorgverzekeraar, zodat u geen eigen bijdrage hoeft te betalen.

Daarnaast biedt dit team tevens nachtzorg, palliatieve zorg, begeleiding bij (beginnende) dementie en hoogcomplexe zorg. Meer hierover leest u in de brochure 'Interzorg voor ouderen in de wijk'.

### Inzicht in uw digitale dossier / zorgleefplan

Bij zorg aan huis, maakt u afspraken met ons over de zorg en behandeling die u wilt ontvangen. Deze afspraken zijn leidend in onze zorg aan u en leggen we vast in uw persoonlijke zorgleefplan, in een elektronisch cliëntendossier. Wij vinden het vanzelfsprekend dat u en/of uw naasten inzicht hebben in dit digitale dossier. Als u van deze mogelijkheid gebruik wilt maken, kunt u – of een gemachtigde – het toestemmingsformulier in deze map invullen.

### Toestemming bij opvragen van gegevens

Wanneer één van onze medewerkers contact wil opnemen met uw huisarts of andere behandelaars, dan mag dat alleen met uw toestemming of die van uw wettelijk vertegenwoordiger. Soms zijn medische gegevens van uw (huis)arts nodig om een juiste (her)indicatie aan te vragen. Daarvoor kunt u het formulier 'Toestemming overdracht medische en psychologische gegevens' ondertekenen en terugsturen naar het Klantencentrum.

### Diverse vormen van behandeling

Als u thuis zorg van Interzorg ontvangt óf onze dagbesteding bezoekt, kunt u tevens gebruik maken van behandelaars zoals fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtisten en psychologen. Zij werken voor het behandelteam van Interzorg: INNBalanZ. Afhankelijk van uw zorgvraag en -wensen wordt een behandelplan opgesteld. Binnen INNBalanZ heeft u een eigen contactpersoon die ervoor zorgt dat de behandelingen en tijdstippen op elkaar worden afgestemd. De betaling gebeurt via uw ziektekostenverzekering.

### Uit voorzorg – check op resistente bacterie

Het Klantencentrum of uw behandelend arts vraagt u of u in contact bent geweest met een MRSA en/of een BRMO-bacterie. Dit zijn zogeheten resistente bacteriën die niet te behandelen zijn. Als u zo'n bacterie bij u draagt, kan dit voor u en anderen een risico vormen bij een medische behandeling.





### **In geval van onvrijwillige zorg**

Sinds januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. In deze wet staat beschreven dat onvrijwillige zorg in principe niet toegepast mag worden, tenzij er sprake is van ernstig nadeel voor een cliënt of de omgeving. Dat sluit naadloos aan op onze visie op zorg. Want wij willen mensen ondersteunen hun eigen leven voort te zetten. Een mens houdt niet op zichzelf te zijn, zodra hij of zij 'cliënt' wordt. Zorg is niet 'zorgen voor', maar vooral 'samen leven'. En daarom is inzet van onvrijwillige zorg altijd ons laatste redmiddel. Hoe doen we dat? Door steeds opnieuw met elkaar in gesprek te gaan.

Wilt u hier meer over weten? Op onze website wordt deze wet met een animatiefilm en in een folder uitgelegd.

### **Wel of niet reanimeren?**

Wij vinden het belangrijk om te weten wat uw wensen, doelen en grenzen zijn ten aanzien van de (medische) zorg, in geval er gereanimeerd zou moeten worden. De keuze om wel of niet gereanimeerd te worden, neemt u samen met uw (huis)arts. Als u gereanimeerd wilt worden, wordt u gereanimeerd als de arts dit een medische zinvolle handeling vindt. Bent u wilsbekwaam en geeft u aan dat u aan niet gereanimeerd te willen worden, mocht die situatie zich voordoen? Dan is uw wens daarin doorslaggevend.

## 4. Passende dagbesteding

### Fijne invulling van de dag

Merkt u dat u zich wat minder goed alleen kunt redden thuis, moeite heeft met het aanbrengen van structuur in uw dag, het aangaan of onderhouden van sociale contacten? Of merkt u dat het u als naaste het soms even teveel wordt? Dan is passende dagbesteding misschien wel iets voor u.

Er zijn verschillende redenen waarom mensen graag naar dagbesteding gaan. De een omdat hij thuis soms erg alleen is, de ander omdat hij thuis wil blijven wonen en toch wat ondersteuning nodig heeft en nog een ander om naasten wat te ontlasten. Wat uw reden ook is: een dag of meerdere dagen in de week naar dagbesteding kan u helpen om langer op een fijne en prettige manier thuis te blijven wonen, om actief te blijven en om door leuke en zinvolle activiteiten structuur aan te brengen in de dag.

Samen met een groep leeftijdsgenoten brengt u de dag door, waarbij we kijken naar wat u fijn vindt en waar u behoefte aan heeft. Dat kan één of meerdere keren per week zijn en voor hele of halve dagen. Hoe vaak u komt hangt af van uw wensen en van de mogelijkheden van de locatie.

U kunt gebruik maken van passende dagbesteding in:

- De Wijde Blik in Assen
- Nieuw Graswijk in Assen (ook voor jonge mensen)
- De Hoprank in Peize
- Hendrik Kok in Rolde

### Uw wensen, interesses en mogelijkheden

Onder begeleiding van een professionele medewerker worden activiteiten aangeboden. Hierbij kunt u denken aan: het doornemen van het laatste nieuws, geheugentraining, gezelschapsspellen, muziek, creatieve activiteiten als bijvoorbeeld bloemschikken, tot het maken van een uitstapje. Naast deze activiteiten bewegen we ook door bijvoorbeeld te wandelen, fietsen (met een duofiets is ook mogelijk) en oefeningen te doen. Tussen de middag kunt u samen genieten van een warme maaltijd. Interzorg vraagt hiervoor een kleine vergoeding. Bij alle activiteiten zijn uw wensen, interesses en mogelijkheden het uitgangspunt. We adviseren u graag.

### Speciaal voor blinde & slechthziende ouderen

Bent u blind of slechthziend, dan kunt u voor passende dagbesteding terecht in Rolde. Het dagprogramma wordt zowel groepsgewijs als individueel aangeboden. U krijgt begeleiding van gespecialiseerde medewerkers én vrijwilligers in het gevarieerde programma. U kunt bijvoorbeeld spelletjes doen, handwerken, knutselen en zingen. We lezen samen de krant en er wordt gezamenlijk gegeten. Om ervoor te zorgen dat u zich thuis nog zo goed mogelijk kunt redden, geven wij u adviezen en begeleiding. Ook groepsdeelnemers wisselen vaak waardevolle tips met elkaar uit die in het dagelijks leven goed van pas komen.





### **Ambulante begeleiding**

Het is mogelijk dat u steeds meer moeite krijgt met het organiseren van uw dagelijkse gang van leven en activiteiten. Of u heeft wellicht moeite met het aanbrengen van structuur in uw dag, zoals met het opstaan en uzelf verzorgen, het maken van plannen voor de dag zoals het doen van boodschappen en koken van eten. Ook kan u problemen ervaren in de omgang met instanties en beheren van uw financiën.

Interzorg ambulante persoonlijke begeleiding helpt u bij het zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. Afhankelijk van uw wens en (hulp)vraag kunnen wij u hierbij ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld zijn door u met nieuwe mensen in contact te brengen of door samen structuur in uw dag aan te brengen. Samen kijken wij met u waar uw behoeften liggen en maken we een plan om deze wensen zo goed mogelijk te realiseren.

### **Toewijzing**

U bent van harte welkom om een keer te komen kijken en de sfeer te proeven in een van de locaties. Om voor passende dagbesteding in aanmerking te komen, heeft u een geldige toewijzing nodig. U kunt hiervoor een aanvraag indienen bij uw gemeente via het WMO –loket van uw gemeente (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De toewijzing kan ook worden aangevraagd door familie, huisarts, thuiszorg en casemanager.

### **Vervoer**

Wanneer u zelf niet voor vervoer kunt zorgen, dan kunnen wij dat eventueel voor u regelen.

## 5. Algemene voorwaarden & zorgverleningsovereenkomst

Aan het ontvangen van zorg en begeleiding zijn allerlei voorwaarden, rechten en plichten verbonden. Deze worden vastgelegd in een zorgverleningsovereenkomst. De voorwaarden zijn afspraken die van toepassing zijn op de zorgovereenkomst tussen u en Interzorg. In deze algemene voorwaarden worden uw rechten en plichten en die van Interzorg geregeld. Het gaat over wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden. Deze algemene voorwaarden en een zorgverleningsovereenkomst ontvangt u tijdens de intake. Als u met de overeenkomst akkoord gaat, stuurt u – of uw wettelijk vertegenwoordiger – een ondertekend exemplaar terug naar het Klantencentrum.





## 6. Uw ervaring en vragen

Ondanks de inzet van onze medewerkers, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg die u ontvangt, over de behandeling of bejegening. Wij vinden het erg belangrijk dat u dat kenbaar maakt, zodat wij de kwaliteit van ons functioneren kunnen verbeteren. Als er zaken zijn die u dwars zitten, kunt u die het beste bespreken met degene die het aangaat, bijvoorbeeld de verzorgende, verpleegkundige, zorgmanager of therapeut. Is zo'n gesprek niet mogelijk of levert dat niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u zelf rechtstreeks contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en handelt altijd op basis van vertrouwelijkheid. Deze functionaris richt zich op bemiddeling, zodat u er samen op een goede manier uit kunt komen. Mocht u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris nog niet tevreden zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. U kunt echter ook zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris terecht bij de Klachtencommissie.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie vindt u op [www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl) > Uw & ons verhaal / Klachten. Tevens leest u daar ons complete klachtenreglement.

### Uw ervaring

Wat zijn uw ervaringen met Interzorg? Door ervaring en waardering te delen op Zorgkaart Nederland ([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)), helpt u anderen in hun zoektocht naar goede zorg. Ook geeft u ons inzicht in hoe wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren.

### Vragen?

Heeft u of uw wettelijk vertegenwoordiger na het lezen van deze informatie nog vragen? Blijf er niet mee rondlopen, wij helpen u graag. Stel uw vraag gerust aan uw persoonlijk begeleider, kijk op [www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl) of neem contact op met het Klantencentrum (0800 22 33 404 of [klantencentrum@interzorg.nl](mailto:klantencentrum@interzorg.nl)).



Interzorg Klantencentrum  
0800 22 33 404

[www.interzorg.nl](http://www.interzorg.nl)  
[klantencentrum@interzorg.nl](mailto:klantencentrum@interzorg.nl)

dicht bij  
jezelf

