

Zorg Advies Bureau Nederland



Zorg in úw taal!

Thuiszorg

Als u zorg nodig heeft, wilt u zolang mogelijk zelfstandig blijven wonen, liefst in uw eigen vertrouwde omgeving. Iedereen die door ouderdom, ziekte, een handicap of ongeval een helpende hand nodig heeft, kan aanspraak maken op thuiszorg.

ZAB kan u op allerlei manieren van dienst zijn: met huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging, verpleging en ondersteunende- en activerende begeleiding.

Welke hulp u precies nodig heeft is afhankelijk van uw situatie. Graag zoeken wij samen met u naar de juiste zorg, zodat u precies krijgt wat u nodig heeft.

Wie zijn wij?

Wij bieden kleinschalige en kwalitatieve zorg aan ieder die daar behoefte aan heeft. Hierbij staat de u voorop.

Ons doel is om u te steunen en te verzorgen, met behoud van uw eigenwaarde en met respect voor uw culturele eigenheid. U behoudt de regie over uw eigen leven.



ZAB is een transculturele zorgaanbieder, dat wil zeggen dat wij zorg bieden die rekening houdt met uw taal, religie, nationaliteit en cultuur. Wij richten ons hierbij vooral, maar niet uitsluitend op de allochtone zorgvrager. Door personeel te werven dat gekwalificeerd is om kwalitatieve zorg te verlenen en uw eigen taal spreekt, houden wij rekening met uw culturele eigenheid.

Welke soorten hulp bieden wij?

ZAB heeft een breed zorgaanbod, dat steeds zo goed mogelijk wordt afgestemd op de wensen van de individuele cliënt. Het zorgaanbod omvat:

- Huishoudelijke hulp

Wanneer u zelf niet meer in staat bent om het huishouden te kunnen doen, kunt u hier hulp bij krijgen. Bijvoorbeeld bij wassen, strijken, stofzuigen, boodschappen doen, eten voorbereiden, en het schoonmaken van keuken en toilet.

- Persoonlijke verzorging

Hieronder valt onder andere hulp bij douchen, het aan- en uitkleden, in en uit bedden helpen, scheren, huidverzorging, hulp bij eten en drinken.



- Verpleging

Bij verpleging gaat het om verpleeg-technische handelingen, zoals wondverzorging, toedienen van medicijnen, geven van injecties, advies over hoe om te gaan met ziekte, het zelf leren injecteren. Zab biedt daarnaast bijzondere vormen van verpleging en verzorging, waaronder terminale zorg.

- Ondersteunende begeleiding

Ondersteunende begeleiding houdt in, dat de cliënt wordt begeleid met dagelijkse activiteiten. Vaak heeft de cliënt problemen gekregen met zijn of haar zelfstandigheid door een aandoening of handicap. Ondersteunende begeleiding helpt de cliënt met de acceptatie van en omgang met deze problemen, en met (her)integratie in de samenleving. Onder ondersteunende begeleiding kan onder andere vallen: ondersteuning om de dag te structureren en om beter de regie te kunnen voeren over

het eigen leven, maar ook dagverzorging, dagbesteding of hulp bij het leren zorgen voor het eigen huishouden.

- Activerende begeleiding

Activerende begeleiding is te onderscheiden van ondersteunende begeleiding, doordat het accent ligt op de mogelijkheid om via kortdurende begeleidingsvormen iemands zelfstandig functioneren te herstellen of te verbeteren. Voorbeelden van activerende begeleiding zijn: gesprekken om gedrag te veranderen of gedrag te leren hanteren bij gedragsproblemen of een psychische stoornis.

- Kraamzorg

In kraamzorg staat de zorg voor moeder en kind centraal. De zorg richt zich op het ondersteunen van het huishouden en eventueel het gezin. (Dit hangt af van het vastgestelde aantal kraamzorguren). De kraamverzorgende geeft voorlichting aan de (nieuwe) ouder(s) en deelt haar deskundigheid. Het doel van de kraamzorg is dat de kraamvrouw na de kraamperiode in staat is haar baby zelfstandig te verzorgen en haar normale dagelijkse werkzaamheden weer te verrichten. Er bestaan verschillende soorten kraamzorg.

Heeft u zorg nodig?

Heeft u hulp nodig bij het aanvragen van zorg? Onze medewerkers zijn u graag van dienst. Zij adviseren u welke zorg het beste bij uw situatie past. Zij regelen uw aanvraag en dat de zorgverlening in gang wordt gezet.

Voor het aanvragen van thuiszorg neemt u contact op met de klantenservice van ZAB. Per telefoon 070-3898300 of per e-mail Info@zabzorg.nl.



Indicatie

Voor het ontvangen van zorg aan huis heeft u een indicatie nodig. ZAB ondersteunt u in het aanvragen van een indicatie. Wanneer u zelf een indicatie aanvraagt kunt u bij uw aanvraag vermelden dat u zorg van ZAB wilt.

Hulp bij het huishouden

Voor een indicatie voor huishoudelijke hulp kunt u bij uw gemeente terecht. Vanaf 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning van kracht, de Wmo. Met de invoering van de Wmo is uw gemeente verantwoordelijk voor de huishoudelijke hulp. Veel gemeenten hebben een speciaal Wmo-loket waar u terecht kunt met uw vragen en voor het aanvragen van een indicatie. U kunt ook contact met ons opnemen. Wij staan u graag te woord.

Verpleging en verzorging

Heeft u hulp nodig bij het opstaan, scheren, wassen/ douchen of aankleden? Of heeft u verpleging nodig, dan kunt u terecht bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Heeft u met spoed zorg nodig dan kunt u direct contact met ons opnemen. Wij regelen dan een spoedindicatie voor u.

Eigen bijdrage

Met een indicatie heeft u recht op thuiszorg. De kosten worden vergoed door uw gemeente als het gaat om hulp bij het huishouden. Als u verzorging of verpleging ontvangt dan worden de kosten vergoed uit de middelen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Afhankelijk van uw inkomen betaalt u een eigen bijdrage. U ontvangt hiervoor van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) maandelijks een factuur.

Daarnaast betaalt u op grond van een wettelijke regeling een inkomensafhankelijke eigen bijdrage per uur. De hoogte van deze eigen bijdrage is afhankelijk van de samenstelling van het huishouden en de hoogte van het inkomen van het huishouden.

Afhankelijk van uw gemeente krijgt u, als u een minimuminkomen heeft de eigen bijdrage vergoed. Wij kunnen u helpen om deze vergoeding te verkrijgen. In andere gevallen is de vergoeding afhankelijk van uw inkomen: hoe hoger uw inkomen, hoe lager de vergoeding.

Het CAK (Centraal Administratie Kantoor) is verantwoordelijk voor de betalingen voor eigen bijdrage. Vragen over de eigen bijdrage thuiszorg kunt u zowel telefonisch als schriftelijk stellen aan het CAK. Het gratis informatienummer 0800 -1925 is op werkdagen bereikbaar van 8.00 tot 18.00 uur. Schriftelijke vragen kunt u zenden aan CAK, Postbus 84030, 2508 AA Den Haag.

Leveringsvoorwaarden

Op de aan u te verlenen zorg en de met u te sluiten overeenkomst zijn deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. De leveringsvoorwaarden bevatten informatie en richtlijnen om de zorgverlening zo goed mogelijk te laten verlopen voor u en onze medewerkers. De leveringsvoorwaarden hebben betrekking op huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging, verpleging, ondersteunende begeleiding en activerende begeleiding.

ZAB vindt het belangrijk dat cliënten weten wat zij van ons kunnen verwachten en waarop wij elkaar kunnen aanspreken. Bij start van de zorg ontvangen cliënten de leveringsvoorwaarden.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad komt op voor de belangen van de cliënten van ZAB. Dit doen we door de kwaliteit van zorg- en dienstverlening nauwlettend in de gaten te houden. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie over onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten van ZAB.

Hiervoor zijn wij mede afhankelijk van uw suggesties. Als u suggesties heeft voor verbeteringen van de zorg die van belang kunnen zijn, aarzel dan niet om uw cliëntenraad daarvan op de hoogte te stellen.



U kunt de cliëntenraad bereiken door een te mail sturen naar cliëntenraad@zabzorg.nl of te schrijven naar:

Cliëntenraad ZAB
Boekhorststraat 42
2512 CS Den Haag

Privacy

De Wet Bescherming Persoonsgegevens is er om persoonlijke gegevens te beschermen en om te voorkomen dat er misbruik van wordt gemaakt. Deze wet verplicht instellingen om de gegevensverwerking aan te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

ZAB gaat zorgvuldig om met de privacy van uw persoonlijke gegevens. De gegevens die voor het verlenen van zorg in onze administratie moeten staan (naam, adres, leeftijd, afspraken, etc.) worden geregistreerd overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dat betekent dat de gegevens niet toegankelijk zijn voor buitenstaanders en niet zonder uw toestemming worden doorgegeven aan derden.

Omdat ZAB Nederland het belangrijk vindt om uw privacy te waarborgen, zijn er afspraken over de wijze, waarop we met uw gegevens omgegaan. Deze zijn samengevat in een privacyreglement. Indien u hier belangstelling voor heeft is dit voor u ter inzage beschikbaar.



Klachten

We doen onze uiterste best om de zorgverlening aan te laten sluiten op uw wensen. Het kan echter voorkomen dat niet alles naar wens verloopt. Bent u ergens niet tevreden over of heeft u een idee over het beter kan? Laat het ons weten!

Wanneer u ergens niet tevreden over bent, probeer dan eerst de klacht te bespreken met de veroorzaker van de klacht. De medewerker kan dan zelf ook het nodige doen om het probleem samen met u op te lossen.

Als u de klacht niet met de veroorzaker van de klacht kunt of wilt bespreken, kunt u contact opnemen met de directe leidinggevende van de medewerker en de klacht aan hem/haar voorleggen. Diegene zal dan vervolgens proberen om samen met u en de medewerker het probleem op te lossen.

Indien het gesprek met de leidinggevende voor u niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie:

ZAB Nederland
T.a.v. de klachtencommissie
Boekhorststraat 42
2512 CS Den Haag

U kunt ook een e-mail sturen naar:
klachtencommissie@zabzorg.nl onder vermelding van "klacht" of "verbetersuggestie".

