

# WAT U VAN DE VERPLEGING EN VERZORGING THUIS KAN VERWACHTEN

## Publieksversie Kwaliteitskader wijkverpleging

Wanneer u wijkverpleging krijgt, komen verpleegkundigen en verzorgenden bij u thuis om u te helpen met het dagelijks leven. Zo kunt u thuis blijven wonen met uw eigen mogelijkheden. Wat kunt u van de verpleging en verzorging thuis verwachten? Hieronder leest u meer informatie uit het Kwaliteitskader wijkverpleging.

### 1. De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u welke zorg u krijgt

De wijkverpleegkundige bepaalt samen met u of u verpleging en verzorging thuis kunt krijgen. Hij of zij bespreekt met u hoe het gaat en waar u hulp bij nodig heeft. De wijkverpleegkundige komt hiervoor meestal bij u thuis en kijkt dan welke zorg het meest geschikt is. Ook kijkt hij of zij welke zorg aansluit bij uw wensen en behoeften. De wijkverpleegkundige kijkt dus naar:

- wat u zelf kan;
- waar een mantelzorger kan en wil helpen;
- waar de verpleegkundige of verzorgende kan helpen.

Het doel is om uw gezondheid en zelfstandigheid te houden zoals het is of te verbeteren. Op deze manier kunt u zoveel mogelijk blijven doen wat u belangrijk vindt.

### 2. De wijkverpleegkundige is er ook voor uw naaste(n) en mantelzorger(s)

De wijkverpleegkundige houdt in de gaten of de zorg past in uw leven. Ook hebben de verpleegkundigen en verzorgenden oog voor uw naaste(n) en mantelzorger(s). Kunnen en willen zij betrokken zijn bij uw verzorging en verpleging? En wat hebben zij nodig? Als u samenwoont, kijken de verpleegkundigen en verzorgenden wat goed is voor uw partner.

### 3. De verpleging en verzorging thuis draagt bij aan een leven zoals u dat wenst

De verpleegkundigen en verzorgenden helpen u om zelfstandig te blijven en zelf te beslissen over uw leven. Als u problemen ervaart in uw dagelijkse leven, helpen zij om samen een

oplossing te zoeken. U beslist zelf wat u belangrijk vindt en voor welke oplossingen u kiest.

### 4. De verpleegkundigen en verzorgenden zorgen met u voor een goede relatie

De verpleegkundigen en verzorgenden komen bij u thuis. Daarom is het belangrijk dat de verpleegkundigen en verzorgenden u aandacht, respect, privacy en veiligheid geven. Ook zorgen de verpleegkundigen en verzorgenden ervoor dat u hen begrijpt. Ook als u moeite heeft met de Nederlandse taal.

### 5. De verzorgenden en verpleegkundigen zijn gekwalificeerd

De verpleegkundigen en verzorgenden die u komen helpen, voldoen aan de eisen en werken volgens de regels van het beroep. Zij hebben de juiste kennis, vaardigheden en houding om u te verzorgen en te ondersteunen. Ook weten zij wanneer ze zelf niet de hulp kunnen geven die u nodig heeft en roepen daarvoor hulp in van andere verpleegkundigen en verzorgenden.



## **6. U krijgt zorg van een vast team**

U krijgt zorg van een vast team verpleegkundigen en verzorgenden. Zo leren u en uw naasten hen goed kennen. De verpleging en verzorging thuis is 7 dagen in de week 24 uur per dag bereikbaar om als het nodig is u te helpen. Wanneer uw situatie verandert, verandert de zorg van de verpleging en verzorging thuis met u mee. Als het nodig is, zoekt de wijkverpleegkundige contact met de huisarts, specialisten, apothekers, gespecialiseerde verpleegkundigen, paramedische zorgverleners (zoals fysiotherapeuten en diëtisten), wijkteams, vrijwilligers en mantelzorgers.

## **7. U krijgt veilige zorg**

De verpleegkundigen en verzorgenden handelen veilig en zorgvuldig. Zij denken na over de mogelijke risico's met uw problemen in uw huis en wanneer zij u helpen. Zij maken die risico's zo klein mogelijk. De verpleegkundigen en verzorgenden zijn verantwoordelijk om de regels van de zorg toe te passen.

## **8. De wijkverpleegkundige maakt duidelijke afspraken met u en komt deze na**

De verpleegkundigen en verzorgenden proberen de zorg op de tijdstippen te geven die voor u het beste uitkomen. De verpleegkundigen en verzorgenden maken daarover een afspraak met u. En als dat verandert, bespreken zij dit met u.

## **9. U kunt uw zorgplan en zorgdossier bekijken**

De wijkverpleegkundige maakt samen met u een zorgplan. In het zorgplan staan de afspraken over welke zorg u krijgt, hoe u zorg krijgt en wanneer u zorg krijgt. Het is belangrijk dat de afspraken in het zorgplan passen bij uw wensen en manier van leven. De wijkverpleegkundige zorgt dat iedereen in het team van dit plan afweet. Het zorgplan komt in uw zorgdossier. In het zorgdossier staat alle informatie die voor de zorg, begeleiding en behandeling belangrijk is. De wijkverpleegkundige bespreekt regelmatig met u of de zorg nog passend is, omdat uw situatie kan veranderen. De verpleegkundigen en verzorgenden schrijven in het zorgdossier hoe het met u gaat. Als u andere zorg nodig heeft, wordt het zorgplan aangepast. U kunt altijd en overal het zorgplan en zorgdossier bekijken. Vraag uw wijkverpleegkundige naar dit zorgplan.



Krijgt u niet de zorg zoals verwacht of past? Of is de zorg niet veilig? U kunt daarover praten met de wijkverpleegkundige. Als de wijkverpleegkundige u niet kan helpen, kunt u praten met uw zorgorganisatie. Als de zorgorganisatie u ook niet kan helpen, kunt u bij hen een klacht indienen. U kunt uw klacht ook aangeven bij het Landelijke Meldpunt Zorg.