



Florence komt bij u thuis

Informatie over thuiszorg



Inleiding

In de brochure Florence Thuiszorg vindt u belangrijke informatie over de zorgverlening die wij thuis bieden.

Als u na het lezen van deze brochure nog vragen hebt, neemt u dan contact op met één van onze zorgwinkels. De telefoonnummers vindt u op pagina 14 en 15.

Florence: wie zijn wij?

Florence biedt onder meer thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg en advisering en service in Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Voorschoten en Wassenaar. Florence is er trots op dat zij aan 20.000 cliënten zorg, advies, welzijn en service biedt. Zij doet dit met ruim 4.100 deskundige medewerkers en een groot aantal vrijwilligers.

Waar staan wij voor?

Zorg met respect. Dat is wat Florence wil leveren. Dat betekent passende zorg bieden. Niet te weinig, maar ook niet te veel. U kiest zelf welke zorg u wilt ontvangen. Wij ondersteunen u met goede voorlichting, zodat u de juiste keuze kunt maken. Florence luistert zorgvuldig naar haar cliënten. We doen wat we hebben afgesproken.



Kwaliteit staat voorop!

Zowel de consultatiebureaus, thuiszorgteams, diëtisten als diverse woonzorgcentra en verpleeghuizen van Florence hebben het HKZ-certificaat behaald. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Dit is een stevig pakket van kwaliteitseisen dat is geformuleerd door de brancheorganisaties in overleg met cliënten, overheid en financiers. Wie beantwoordt aan alle geformuleerde eisen levert verantwoorde thuiszorg. Florence heeft zich ten doel gesteld het huidige kwaliteitsniveau vast te houden en waar mogelijk verder te verbeteren.

Thuiszorg

Thuis voelt u zich vaak het prettigst. Soms kunt u wel wat hulp gebruiken bij bepaalde zaken. Deze brochure informeert u over de diverse vormen van thuiszorg en service die Florence biedt in de gemeenten Den Haag, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Delft, Voorschoten en Wassenaar.

Hulp bij het Huishouden

Als u ouder wordt, een ziekte heeft of tijdelijk niet in orde bent, kan het huishouden een zware opgave worden. Florence biedt diverse vormen van huishoudelijke verzorging om u hierbij te ondersteunen. Naast hulp in de huishouding bieden medewerkers van Florence ook begeleiding en een luisterend oor. U kunt kiezen uit de volgende vormen van hulp:





- ***Florence regelt voor u hulp bij het huishouden***

Als het voor u prettig is de zorg niet zelf te hoeven regelen, kunt u gebruik maken van de Hulp bij het Huishouden via Florence/Florein. Eén van onze medewerkers helpt u met het schoonhouden van uw huis en begeleidt u als u vragen hebt op het gebied van zorg.

- ***Als u zelf de werkgever wilt zijn***

Als u prima in staat bent al uw zaken zelf te regelen, maar moeite heeft met het huishouden, dan kunt u een alphahulp inschakelen. Deze biedt huishoudelijke verzorging bij u thuis. U bent zelf de werkgever van uw medewerker en ontvangt via Florence een rekening thuis. De tarieven hiervoor zijn landelijk vastgesteld.

Persoonlijke verzorging en verpleging thuis

Op momenten dat u de wereld aankunt, is er geen haar op uw hoofd die denkt aan zorg. Maar als de dagelijkse dingen niet meer zo vanzelfsprekend zijn, kan het prettig zijn een professionele verzorgende of verpleegkundige van Florence Thuiszorg aan huis te laten komen. Onze gediplomeerde medewerkers kunnen u helpen met bijvoorbeeld de volgende zaken:

- Aan- en uitkleden
- Opstaan en naar bed gaan
- Douchen en wassen
- Toedienen van injecties
- Verzorging van een stoma
- Verzorging van wonden
- Inname van medicijnen
- Leren omgaan met een ziekte of handicap
- Gebruik van hulpmiddelen (bijvoorbeeld een rollator of wandelstok)

Thuiszorg bij dementieklachten

Bij het ouder worden kan het voorkomen dat uw echtgenoot, vader of moeder de grip op het leven verliest. Merkt u ook dat hij of zij steeds vaker vergeet het gas uit te zetten of bekenden niet goed meer herkent? Dan zou het kunnen dat u te maken heeft met een lichte of zwaardere vorm van dementie. Florence biedt specifieke zorg aan dementerenden. We bieden huishoudelijke verzorging en persoonlijke verzorging thuis. U kunt hierbij denken aan het klaarmaken van het ontbijt en het bestellen van medicijnen, maar ook het druppelen van de ogen en eventuele wondverzorging. Belt u gerust één van onze zorgwinkels voor meer informatie.

Intensieve begeleiding: ondersteuning bij verslaving of psychische ziekten

Ondervindt u verslavingsproblematiek, bent u depressief of lijdt u aan een persoonlijkheidsstoornis? Dan zijn de alledaagse handelingen misschien voor u niet zo vanzelfsprekend. Het doen van de afwas of buiten een wandeling maken kunnen u dan soms al te veel zijn.



De medewerkers van ons Team Intensieve Begeleiding kunnen u hierbij begeleiden. Samen met u bekijken zij waar u ondersteuning kunt gebruiken, zodat u op een prettige manier uw dagen kunt indelen. Deze hulp is heel praktisch en varieert van een wandelingetje buiten tot samen wat huishoudelijke werkzaamheden doen.

Thuiszorgspecialisten bij u thuis

Verpleegkundige specialisten van Florence bieden gespecialiseerde handelingen bij u thuis. U kunt hierbij onder andere denken aan het aanprikken en verzorgen van infusen, specifieke wondzorg (stoma), het toedienen van bloed, medicatie of voeding via uw aderen of het inbrengen van een neussonde bij jonge kinderen.

Het Team Thuiszorgtechnologie biedt u de nodige ondersteuning als u na een ziekenhuisperiode naar huis komt. Maar ook als u chronisch ziek bent, zijn zij de juiste specialisten voor u.



Gezinsverzorging

Zorg voor u en uw gezin

Als u als ouder van een gezin met jonge kinderen (tot 12 jaar) lichamelijk niet in orde bent, kunnen onze medewerkers Gezinsverzorging een gedeelte van uw taken overnemen. Dit houdt in dat zij het huishouden voor hun rekening nemen, maar vooral ook de verzorging en begeleiding van u en uw kinderen. Op deze manier kunnen wij u helpen het gezin draaiende te houden. De hulp kan variëren van vier tot veertig uur per week.

Wij werken in gezinnen met ouders die te kampen hebben met de lichamelijke gevolgen van bijvoorbeeld operaties, keizersneden, bekkeninstabiliteit, gebroken ledematen, Multiple Sclerose, kanker en andere chronische ziektes. Daarnaast ontlasten wij ook ouders van kinderen met gedragsproblemen. Een gedeelte van de zorg voor het kind ligt dan even in onze handen, zodat u zich als ouder kunt ontspannen.

Gespecialiseerde gezinsverzorging

Het valt soms niet mee om in deze hectische maatschappij goed uw draai te vinden. Steeds meer mensen hebben moeite hun leven goed op orde te houden. Het kan in dit soort situaties prettig zijn u te laten ondersteunen door professionele krachten van Florence.

Lukt het u bijvoorbeeld niet goed om te gaan met grote veranderingen zoals een overlijden, een echtscheiding of een handicap? Bent u vaak angstig en onrustig? Of hebt u moeite met opvoeden? Dit zijn maar enkele voorbeelden van situaties waarin onze gespecialiseerde verzorgenden u kunnen ondersteunen. Zij werken samen met andere hulpverleners, zoals het maatschappelijk werk, jeugdzorg, Parnassia en Rivierduinen. De hulp is vooral praktisch. De medewerkers Gespecialiseerde gezinsverzorging gaan samen met u aan de slag en ondersteunen waar nodig.

Wat kan Florence nog meer voor u betekenen?

Alleen voor zorg?

Florence is een zorgorganisatie met het accent op verzorging en verpleging, maar Florence staat ook voor dienstverlening. Denkt u hierbij aan het uitgebreide Servicepakket van Florence Gezondheid Service, maar ook diëtetiek, het zorghotel, het algemeen maatschappelijk werk, de consultatiebureaus en de ergotherapie staan tot uw beschikking. Wilt u meer informatie over wat Florence voor u kan betekenen? Onze zorgwinkels zijn van maandag tot en met vrijdag geopend. Loopt u gewoon eens naar binnen, onze deskundige servicemedewerkers staan u graag vrijblijvend te woord.

Servicepakket

Het Florence Servicepakket biedt net dat beetje extra gemak dat het leven mooi maakt. Want wat dacht u van boodschappen die tot in uw keuken worden bezorgd? Of een kapper die bij u thuis uw gezin knipt? Wilt u misschien korting op een cursus waarin u uzelf verder ontplooit? Voor € 17,25* per jaar per huishouden

**prijswijzigingen voorbehouden*

(via automatische incasso is dit € 15,75* per jaar) bent u lid en kunt u gebruik maken van de voordelen van het Servicepakket.

Dagverzorging

Woont u nog zelfstandig maar hebt u de laatste tijd wat moeite om activiteiten buitenshuis te ondernemen, of voelt u zich wat eenzaam? Dan is de dagverzorging bij een van onze locaties misschien iets voor u. U ontmoet daar buurtgenoten met wie u in een huiselijke sfeer kan deelnemen aan allerlei activiteiten. Denk bijv. aan handwerken, tekenen, of het spelen van gezelschapsspellen. U kunt er ook de warme maaltijd gebruiken en indien nodig wordt u geholpen bij de persoonlijke verzorging.

Hulpmiddelen en verpleegartikelen

Naast advies over passende zorg kunt u bij ons ook terecht voor verpleegartikelen, hulpmiddelen en vele aanverwante artikelen, zoals kraamzorgproducten. Deze kunt u in de (thuis)zorgwinkels lenen, huren en/of kopen. Leden van het Florence Servicepakket krijgen 10% korting bij aankoop van



**prijswijzigingen voorbehouden*



deze artikelen. De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) vergoedt een groot aantal hulpmiddelen. Onze servicemedewerkers vertellen u graag voor welke hulpmiddelen u een indicatie nodig heeft en aan welke voorwaarden te voldoen om te kunnen huren.

Zekerheid met alarmering van Florence

Om ervoor te zorgen dat u zo lang mogelijk in uw eigen woonomgeving kunt blijven wonen, biedt Florence u zondig gedurende 24 uur per dag oproepbare hulp aan. Wat is prettiger dan het idee dat u vanuit huis zorg in kunt schakelen als dat nodig is? Florence is zich hiervan bewust en biedt 24-uurszorg aan.

Het pakket Service & Alarm biedt zekerheid dat u - indien nodig - hulp krijgt. Met een aansluiting op een professioneel alarmsysteem kunt u hulp inroepen wanneer u dit wilt. Met een druk op de knop komt u in contact met de medewerkers van Florence. Daarnaast kunt u gebruik maken van de diensten van het Servicepakket. U bent al abonnee vanaf € 17,95* per maand (éénmalige aansluitkosten € 65,-*).

**prijswijzigingen voorbehouden*

Praktische zaken

Wat kost de thuiszorg u?

Thuiszorg* is een voorziening die valt onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Dat betekent dat het grootste deel van de kosten wordt betaald door de ziektekostenverzekeraars. Echter: ook van u, als cliënt, wordt een eigen bijdrage gevraagd**.

Uw eigen bijdrage

De eigen bijdrage wordt begrensd door een maximumbedrag. Dat maximum hangt af van het (gezins)inkomen. Hoe lager het inkomen, hoe lager het bedrag dat iemand maximaal voor thuiszorg moet betalen. Niemand betaalt dus méér dan het maximumbedrag dat bij zijn inkomen hoort. De hoogte van de eigen bijdrage wordt berekend door het Centraal Administratie Kantoor (CAK), dat hiervoor uw inkomensgegevens opvraagt bij de Belastingdienst.

Als u de eigen bijdrage niet kunt opbrengen, kunt u een beroep doen op de bijzondere bijstand. Komt u daarvoor niet in aanmerking, dan kunt u een deel van de bijdrage (achteraf) terugvragen bij de belastingdienst, in het kader van de regeling buitengewone uitgaven wegens ziekte of handicap.

Persoonsgebonden budget of uit eigen middelen

Bij Florence kunt u ook terecht met eigen middelen of een persoonsgebonden budget (PGB). Dat betekent dat u zelf de regie in handen hebt en de hulpverlening goed af kunt stemmen op uw persoonlijke situatie. Florence werkt hiervoor samen met Florein, een dochteronderneming. Om in aanmerking te komen voor een persoonsgebonden budget, moet er een indicatie gesteld zijn door het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De medewerkers van de zorgwinkel helpen u hier graag bij.

* Met uitzondering van de Hulp bij het Huishouden.

** De Hulp bij het Huishouden wordt vergoed door de gemeente. Ook hiervoor wordt een eigen bijdrage gevraagd.

Hulp bij het aanvragen van een indicatie

Om in aanmerking te komen voor thuiszorg dient u een indicatie* te hebben van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Florence helpt u graag met het aanvragen van deze indicatie. Belt u hiervoor met één van onze zorgwinkels.

De medewerkers van de zorgwinkels kunnen u begeleiden bij het aanvragen van de indicatie, maar ook bij het daadwerkelijk inzetten van zorg. In geval van spoed kunnen zij u snel helpen aan deskundige zorg. In de Florence Zorgwinkels kunt u ook terecht met vragen over minder acute zaken zoals een maaltijdservice thuis, deelname aan dagverzorging of korting op een ontspannende stoelmassage.

** Dit geldt niet voor het Servicepakket, alarmering en diversen hulpmiddelen*



De route die uw zorgaanvraag aflegt

De medewerkers van de zorgwinkel nemen u veel zorgen uit handen, maar voor de duidelijkheid beschrijven we hieronder de weg die uw zorgaanvraag aflegt.

Al dan niet via onze winkels kunt u uw zorgaanvraag indienen bij het CIZ. De adviseurs van deze onafhankelijke organisatie stellen de uiteindelijke indicatie aan de hand van landelijke richtlijnen. Zij bekijken dus of u in aanmerking komt voor zorg en zo ja, voor hoeveel zorg. Bij het CIZ kunt u aangeven dat u van Florence zorg wilt ontvangen.

Vervolgens gaat uw indicatie naar het Zorgkantoor, dat er voor verantwoordelijk is dat u de zorg krijgt toegewezen waarop de indicatie u recht geeft. Het Zorgkantoor zorgt dat de indicatie bij Florence binnenkomt.

Florence neemt zo snel mogelijk contact met u op om een afspraak te maken voor een bezoek van één van onze werkvoorbereiders. De werkvoorbereider komt bij u langs om afspraken te maken over de zorg die u wenst te ontvangen. Ook krijgt u informatie over de zorgovereenkomst, leveringsvoorwaarden en het zorgdossier. Na deze voorbereiding bent u bij ons in zorg en komt de thuiszorgmedewerker langs voor de daadwerkelijke zorgverlening.

Florence Zorgwinkel Haagsteden

Glenn Millerhof 5
2551 JP Den Haag
Tel.: 070 - 754 02 00

Florence Zorgwinkel Rijswijk

Van Vredenburgplantsoen 1
2282 SK Rijswijk
Tel.: 070 - 754 51 11

Florence Zorgwinkel Voorschoten

Bachlaan 21
2252 NB Voorschoten
Tel.: 071 - 754 42 22

Florence Zorgwinkel Wassenaar

Molenplein 1a
2242 HV Wassenaar
Tel.: 070 - 754 60 60

Thuiszorgwinkel Voorburg

Koningin Julianalaan 40
2274 JL Voorburg
Tel.: 070 - 754 57 10

***Ik ontvang graag ondersteuning bij de aanvraag van
Florence Thuiszorg.***

Naam: _____

Adres: _____

PC/Woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mailadres: _____

Stuur deze bon in een gesloten envelop zonder postzegel naar
Florence Thuiszorg, antwoordnummer 30, 2280 WC Rijswijk





Dit is een uitgave van Florence

Postbus 1005

2280 CA Rijswijk

Telefoon 070 - 41 31 000

E-mail info@florence-zorg.nl

Website www.florence-zorg.nl

januari 2009

DSW.TH.009