

# Welkom bij Thuiszorg West-Brabant



088 560 2000



[info@twb.nl](mailto:info@twb.nl)



[www.twb.nl](http://www.twb.nl)



# ***Thuis, daar bent u op uw best!***

Daarom wilt u zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen. De professionals van TWB helpen u hierbij. Wij bieden u de hulp die u nodig heeft. Of dat nu hulp bij het huishouden is, hulp bij uw dagelijkse verzorging of verpleegkundige zorg. Wat uw zorgvraag ook is, u kunt altijd vertrouwen op onze deskundigheid.

In deze folder leest u wat u van ons mag verwachten en wat wij op onze beurt van u verwachten.



## **Wij ondersteunen u in uw zelfstandigheid**

U woont nog thuis. Daarvoor is het belangrijk dat u zo zelfstandig mogelijk bent. Wij ondersteunen u hierin. Wat u zelf kunt, doet u zelf. Daarbij zetten we handige hulpmiddelen in. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om te beeldbellen. Of we zetten ergotherapie in om u te leren hoe u zelf huishoudelijke taken kunt blijven doen. En voor de dingen die u en uw naasten niet zelf kunnen, kijken wij natuurlijk hoe we u hier het beste bij kunnen ondersteunen.

## **Wij bieden collega's een gezonde en veilige werkomgeving**

Wij zorgen goed voor u én voor onze medewerkers. Daar hoort een veilige en gezonde werkomgeving bij. En omdat onze collega's bij u thuis werken, vraagt dat ook iets van u. Houd uw huis opgeruimd. Rook niet als we bij u aan het werk zijn. Zet huisdieren in een andere ruimte of in een bench of kooi. En zorg ervoor dat de materialen die we nodig hebben al klaarliggen.

## *Hulpmiddelen*

Wij bespreken met u welke hulpmiddelen nodig zijn om u goede zorg te bieden. Denk bijvoorbeeld aan een hoog-laagbed of een tillift. Soms zijn er aanpassingen in huis nodig. Zoals douchebeugels. Zulke aanpassingen kunt u zelf of samen met een naaste regelen. Lukt dat niet? Dan kunt u contact opnemen met uw gemeente. Wij helpen u graag bij deze aanvraag.

## *Toegang tot uw woning*

Kunt u de deur niet zelf opendoen voor ons? Met een sleutelkuis of sleutel-app kunnen wij onszelf op een veilige manier binnenlaten. Wij nemen namelijk geen huissleutels aan. Wilt u hier meer over weten? Vraag het aan de wijkverpleegkundige of bel de Zorgcentrale tussen 7.00 en 18.00 uur.





## TWB Zorgcentrale

24 uur per dag en 7  
dagen per week  
bereikbaar voor u!

**088 560 2000**

### **Wij houden elkaar en andere zorgverleners op de hoogte**

Om goede zorg en hulp te kunnen bieden, gebruiken wij een digitaal dossier. Hierin staan bijvoorbeeld uw gegevens, wat uw zorgvraag is en de afspraken die we hebben gemaakt. Alle TWB-collega's die betrokken zijn, kunnen dit dossier inzien en bijwerken. Zo zijn ze altijd op de hoogte van uw situatie op dat moment.

#### *Digitaal dossier bekijken*

Natuurlijk kunt u zelf ook uw dossier bekijken. Ga daarvoor naar [carenzorgt.nl](https://www.carenzorgt.nl) en log in met de code die u van ons heeft gekregen. U kunt ook anderen toegang tot uw dossier geven. Uw mantelzorger bijvoorbeeld. Hoe dit moet, leest u op [twb.nl/caren](https://www.twb.nl/caren).

### *Cliëntenpas*

U krijgt van ons een cliëntenpas. Met deze pas kunt u laten zien dat u hulp, zorg of ondersteuning krijgt van TWB. Bijvoorbeeld bij de huisarts of in het ziekenhuis. Daarnaast krijgt u met de cliëntenpas 10% korting bij thuiszorgwinkel **Medipoint**. Hier kunt u hulpmiddelen lenen, huren of kopen.

### *Samenwerking met huisarts en ziekenhuis*

Onze zorgverleners werken nauw samen met huisartsen en ziekenhuizen. Samen zorgen we ervoor dat u zo lang mogelijk thuis in uw vertrouwde omgeving kunt blijven wonen. Wordt u onverwacht opgenomen in het ziekenhuis? Laat ons dat zo snel mogelijk weten. Wij dragen dan uw zorggegevens over aan het ziekenhuis. Wilt u dit liever niet? Geef dat dan aan ons door.

### *Privacyreglement*

Wij respecteren uw privacy en gaan zorgvuldig om met uw gegevens.

Hoe wij dit doen, kunt u lezen in ons privacyreglement dat te vinden is op de pagina Algemene voorwaarden op onze website [twb.nl](https://www.twb.nl).

### *Wij komen op de afgesproken tijd*

De wijkverpleegkundige stemt met u de zorg en de zorgtijden af. Op de dag van uw zorgverlening ziet u op

[carezorgt.nl](https://www.carezorgt.nl) hoe laat wij ongeveer langskomen. Wij werken daarin met tijdblokken van twee uur. Dat doen we omdat zorg mensenwerk is. Een cliënt kan soms net wat meer of soms juist wat minder tijd nodig hebben. Daardoor kunnen we nooit precies zeggen hoe laat wij bij u zijn.

### *Afmelden van zorg*

Natuurlijk kan het gebeuren dat we een tijdblok inplannen waarop u echt niet kunt. Bijvoorbeeld omdat u een dag weg bent of omdat u een afspraak in het ziekenhuis heeft. Geef dit dan zo snel mogelijk door. Doe dat in ieder geval uiterlijk 24 uur voor het zorgmoment en het liefst op werkdagen tussen 7.00 en 18.00 uur. U kunt dit doen via onze Zorgcentrale op nummer 088 560 2000.

### *Verandering in de planning*

Wij vinden dat uw afgesproken zorg altijd moet doorgaan. Toch kan het gebeuren dat wij de zorg moeten verschuiven naar een ander tijdstip of zelfs een andere dag. Bijvoorbeeld als we door weersomstandigheden de weg niet op kunnen of als we te maken hebben met een noodgeval. In dat soort situaties krijgt medisch-noodzakelijke zorg altijd voorrang. Natuurlijk laten wij het u weten als er iets verandert in de planning. En misschien vragen we dan aan u of uw mantelzorger de zorg tijdelijk over kan nemen. Dit doen we natuurlijk alleen als het echt niet anders kan.



### **Wij leiden nieuwe zorgverleners op**

TWB leidt nieuwe zorgprofessionals op, zodat we ook in de toekomst goede zorg kunnen bieden. Want ook de generaties na u willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Dat betekent dat u zorg of ondersteuning kunt krijgen van een stagiair of een student. Natuurlijk met de juiste begeleiding, zodat u verzekerd bent van de best mogelijke zorg.

### **Wij hebben veel verschillende mensen in dienst**

TWB is een afspiegeling van de maatschappij. Dat betekent dat we allerlei mensen in dienst hebben die u ondersteunen, verzorgen en verplegen. Mensen met verschillende religies en achtergronden. Zowel mannen als vrouwen. We kunnen in onze planning geen rekening houden met specifieke voorkeuren.

### **Wij bieden alle zorg bij u thuis**

TWB staat voor de beste thuiszorg. Dat betekent dat wij alle zorg bij u thuis bieden: van verzorging en verpleging tot medisch specialistische zorg, palliatieve zorg en nachtzorg. Daarnaast bieden we ook mogelijkheden voor bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning, thuisbegeleiding, dagbegeleiding, personenalarmering en maaltijdondersteuning. Ook kunt u particuliere zorg inkopen. Uw wijkverpleegkundige kan u informeren over de mogelijkheden.

### **Wij begeleiden u als thuis wonen niet meer gaat**

Soms is thuis wonen niet meer veilig of gewenst. Ook dan is uw wijkverpleegkundige of gespecialiseerd verpleegkundige er om u te begeleiden met de vervolgstappen.



### **De kosten van wijkverpleging, verzorging of hulp bij het huishouden**

Uw zorgverzekeraar betaalt de kosten voor wijkverpleging. Hiervoor hoeft u geen eigen bijdrage te betalen. Krijgt u hulp of verzorging vanuit een PGB, een Wlz-indicatie of een Wmo-beschikking? Dan gelden er andere regels. Uw wijkverpleegkundige kan u hier meer over vertellen.

### **Compliment of klacht?**

Bent u tevreden over onze zorgverlening? Dat horen wij graag! U kunt uw compliment of reactie achterlaten via onze website [twb.nl](https://www.twb.nl) of via [zorgkaartnederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). Kan het beter? Ook dat horen wij graag. U kunt hiervoor contact opnemen met uw wijkverpleegkundige. Of laat een reactie achter op onze website [twb.nl](https://www.twb.nl). Hier vindt u ook ons klachtenreglement en onze algemene voorwaarden.



Heeft u vragen?

Belder 2-4  
4704 RK Roosendaal  
Postbus 1116  
4700 BC Roosendaal  
088 560 2000  
[www.twb.nl](http://www.twb.nl)