



Thuisverpleging

The background of the page is a photograph of a field. In the foreground, there are several blue cornflowers (Centaurea cyanus) with vibrant blue petals and dark centers. Interspersed among the flowers are tall, thin stalks of dried grass or seed heads, some of which are a light tan or golden color. The background shows a soft-focus landscape with rolling green hills under a warm, golden sunset sky. The sun is a bright, glowing orb partially obscured by light, wispy clouds, creating a warm, orange-gold light across the entire scene. The overall mood is peaceful and natural.

INHOUD

Wat is thuisverpleging en waarvoor kan je bij ons terecht?	3
Hoe verloopt het eerste bezoek en wat leg je klaar?	5
Waar kunnen we je verzorgen?	7
Hoeveel kost thuisverpleging?	7
Wat willen we van jou vragen?	9
Wat kan je doen als je niet tevreden bent?	11
Hoe kan je ons bereiken?	12



Thuisverpleging

Wat is thuisverpleging en waarvoor kan je bij ons terecht?

Als je thuis verpleegkundige zorgen nodig hebt, kan je een beroep doen op de dienst Thuisverpleging van Korian Home Care.

Onze thuisverpleegkundigen beschikken over de juiste attitude, hebben een brede kennis en zijn bekwaam om jou de juiste basiszorg te verlenen. Onder basiszorg verstaan we o.a. hygiënische zorgen, wondzorg, hulp bij medicatie, toedienen van inspuitingen en stomazorg.

Aangezien onze zorgverleners in teamverband werken, kunnen er binnen onze dienst Thuisverpleging ook meer gespecialiseerde zorgen verleend worden zoals infuustherapie, diabeteseducatie, thuishospitalisatie of (intensieve) palliatieve zorgen.

Wij vinden het belangrijk om helder en begrijpelijk met je te communiceren. Daarom gaan onze zorgverleners in overleg met je mantelzorger(s), huisarts of andere hulpverleners indien nodig.

HOE ZIJN WE GEORGANISEERD?

Onze zorgverleners werken in verschillende regionale teams. Elk team bestaat uit een aantal verpleegkundigen, aangestuurd door een lokale regioverantwoordelijke. Elk team is verantwoordelijk voor de thuisverpleging in een bepaalde regio.

Sommige van onze teams beschikken ook over enkele zorgkundigen. Een zorgkundige is een zorgverlener die bepaalde taken van een verpleegkundige mag overnemen en die toegevoegd wordt aan het

team om het werk beter te verdelen. Een zorgkundige werkt altijd onder de verantwoordelijkheid van een verpleegkundige. Afhankelijk van je zorggraad beslist de verpleegkundige of een zorgkundige kan ingezet worden om je te verzorgen. De verpleegkundige komt dan één of meerdere keren per week langs om toezicht te houden.

Hoewel we trachten om zoveel mogelijk dezelfde “vaste” zorgverlener(s) in te plannen in jouw zorg, zal je merken dat naast je vaste verpleegkundige soms ook andere verpleegkundigen van hetzelfde regionaal team bij jou aan huis komen (bijvoorbeeld omwille van vakantie, recuperatie, ziekte,... van de vaste zorgverlener).

Elke regioverantwoordelijke stuurt de zorgverleners in een bepaalde regio aan. Hij/zij is je aanspreekpunt in verband met de zorgen die we bij je toedienen en is tijdens de kantooruren telefonisch bereikbaar. Buiten de kantooruren kan je 24/7 steeds terecht op ons permanentienummer waardoor je bij onze zorgcentrale terecht komt.

Indien nodig kan je regioverantwoordelijke ook voor andere vormen van ondersteuning zorgen. Hij/zij kan:

- je in contact brengen met de Korian Home Care gezinszorg (bijvoorbeeld voor hulp bij koken, strijken, boodschappen, onderhoud,...)
- je meer informatie geven over Orthoshop by Korian (bijvoorbeeld als je een personenalarm of orthopedische hulpmiddelen nodig hebt) en onze administratieve en organisatorische ondersteuning.
- je info geven over de activiteiten die georganiseerd worden in het lokale woonzorgcentrum in je buurt.

MET WIE WERKEN WE SAMEN?

Ook met de mantelzorger(s) en de apotheker werken we nauw samen. Zo zorgen we ervoor dat u steeds de meest gepaste zorg ontvangt, met voortdurende aandacht voor de privacy van de patiënt.

Daarom vragen we bij de start van de zorg hun contactgegevens en registreren we deze in je digitaal dossier dat beveiligd is tegen onbevoegden. We vragen ook je toestemming om gegevens met hen te mogen delen.



Praktische informatie

Hoe verloopt het eerste bezoek en wat leg je klaar?

Als wij een vraag voor thuisverpleging krijgen op ons regionaal kantoor, dan zal onze regioverantwoordelijke onmiddellijk met de aanvrager bespreken wanneer we een eerste keer langskomen.

Komt de aanvraag rechtstreeks bij onze zorgverlener terecht, bijvoorbeeld omdat de huisarts hem/haar rechtstreeks heeft gecontacteerd, of moet de hulpvraag nog de dag zelf worden opgestart, dan is het mogelijk dat onze regioverantwoordelijke je contacteert nadat onze zorgverlener een eerste keer is langsgeweest.

Tijdens het eerste bezoek door onze zorgverlener zal hij/zij jou informeren over onze werking en een aantal administratieve zaken in orde brengen.

- Hij/zij overloopt met jou de nodige verpleegkundige zorgen en het medisch voorschrift.
- Indien je andere ondersteuning nodig hebt, dan kan je dit ook met hem/haar bespreken.
- Hij/zij zal een digitaal verpleegkundig dossier opmaken.
- Je ontvangt onze patiëntbrochure.
- Je ontvangt de privacyverklaring.
- Je krijgt uitleg over onze klachtenprocedure.
- Hij/zij zal je eventueel adviezen geven over de inrichting van de verzorgingsplaats (bijvoorbeeld ziekenhuisbed, bedlift,...)

Om het eerste/elk bezoek vlot te laten verlopen, willen we je vragen om een aantal zaken klaar te leggen zoals je eID, medicatieschema, medicatie, zorgmateriaal en je voorschrift(en) indien van toepassing.

INLEZING VAN JE ELEKTRONISCHE IDENTITEITSKAART

Onze zorgverleners zullen bij elk bezoek je elektronische identiteitskaart (eID) inlezen. Het inlezen van je eID is verplicht door de overheid om de transparantie in de zorg te verhogen en om een therapeutische relatie te bevestigen.

We willen je daarom vragen altijd je eID klaar te leggen wanneer onze zorgverlener langskomt. Het is belangrijk dat deze bij elk bezoek aanwezig is.

VOORSCHRIFT

Voor de meeste verpleegkundige zorgen heb je een medisch voorschrift nodig van de dokter, behalve voor hygiënische verzorging (= ondersteuning bij zelfzorg: toilet, kledij,...). Voor hygiënische zorgen zijn onze thuisverpleegkundigen zelf bevoegd om dit aan te vragen bij je ziekenfonds. De verpleegkundige zal hiervoor een 'zorgschaal' dienen in te vullen (= de zogenaamde Katz-schaal). De hoogte van deze score bepaalt de frequentie van de zorg. Dit medisch voorschrift hebben wij nodig om jouw verzorging rechtstreeks aan het ziekenfonds te kunnen factureren (dit heet de derdebetalersregeling).

Het voorschrift dient wel aan bepaalde voorwaarden te voldoen. Zo moet de aard, de frequentie en de duur van de verzorging op het voorschrift door de arts vermeld zijn. Als de termijn van het voorschrift voorbij is, en je nog verzorging nodig hebt, willen we je vragen om op tijd voor een nieuw voorschrift te zorgen (vraag dit aan uw behandelende arts voor het huidige voorschrift verloopt).

MEDICATIE EN ZORGMATERIAAL

Onze verpleegkundige brengt zelf basismateriaal mee, enkel om je verzorging te starten. Specifieke verbandmaterialen en medicatie dien je evenwel zelf te voorzien als hij/zij bij je langskomt, je gaat hiervoor langs bij je apotheker. Voorzie je deze materialen niet zelf, dan kan onze verpleegkundige daar voor zorgen maar zullen wij deze aan u factureren.

Voor heel wat zaken, zoals bijvoorbeeld incontinentiemateriaal, kan je ook terecht bij Orthoshop by Korian (www.orthoshopbykorian.be).

Waar kunnen we je verzorgen?

Onze verpleegkundigen komen langs bij je thuis, in je vertrouwde omgeving. Indien je tijdelijk op een ander adres zou verblijven, dan vragen we je om ons te verwittigen.

Daarnaast kan je voor bepaalde zorgen ook naar een verpleegkundig kantoor in je buurt komen. Je dient daarvoor wel eerst een afspraak te maken met je regionaal kantoor.

Hoeveel kost thuisverpleging?

VOOR VERPLEEGKUNDIGE ZORGEN OPGENOMEN IN DE OVEREENKOMST MET DE ZIEKENFONDSEN

De meeste verpleegkundige zorgen zijn opgenomen binnen een overeenkomst met de ziekenfondsen. Korian Home Care factureert deze zorgen rechtstreeks aan het ziekenfonds. Een beperkt aantal zorgen zijn niet terugbetaalbaar. Is dit het geval, dan word je hiervan tijdig op de hoogte gebracht als we hiervoor een vergoeding aan jou vragen.

Je zal van ons maandelijks een digitaal overzicht (bewijsstuk) krijgen van de uitgevoerde zorgen en de zorgen die we aan het ziekenfonds hebben gefactureerd. Dit overzicht zal maandelijks in je eBox afgeleverd worden. We vragen hiervoor je schriftelijke toestemming bij de opstart van de zorgverlening.

eBox is een platform van de sociale zekerheid. Het is een beveiligde mailbox waarin je alle documenten vindt die door de deelnemende instellingen in elektronische versie worden gedeeld.



Je kan als burger je eBox activeren door middel van je e-mailadres. Om toegang te krijgen tot je eBox en je documenten dien je je eenvoudig aan te melden met je eID.

VOOR VERPLEEGKUNDIGE ZORGEN DIE BUITEN DE OVEREENKOMST MET DE ZIEKENFONDSEN VALLEN

Een beperkt aantal verpleegkundige prestaties of zorgen vallen buiten de overeenkomst met de ziekenfondsen zoals bijvoorbeeld het toedienen van aerosol of een extra bezoek/zorgen, bovenop waar je op basis van je zorggraad recht op hebt. Moeten we langskomen voor zulke prestaties die niet binnen de nomenclatuur vallen, dan betaal je als patiënt zelf een vergoeding.

Je ontvangt hiervoor maandelijks van ons een factuur. We verwittigen jou hiervan bij de opstart van dit type zorgen.



Wat vragen we van jou?

VEILIGE EN AANGENAME ZORG

Om het werk voor onze zorgverleners veilig en prettig te houden, vragen we:

- **Roken:** liever niet tijdens het zorgmoment. Zo blijft de omgeving gezond voor iedereen.
- **Huisdieren:** even apart houden tijdens de zorg. We respecteren natuurlijk je band met je dieren en je woning.

TOEGANG TOT JE WONING

Zorgverleners moeten je woning vlot kunnen betreden. In uitzonderlijke gevallen kan een sleutel gebruikt worden, altijd in overleg met je regioverantwoordelijke.

CAMERABEWAKING

Heb je camera's in of rond je woning? Laat dit vooraf weten aan de zorgverlener en regioverantwoordelijke.

We vragen je om je camera's in de woning steeds uit te schakelen of af te dekken wanneer onze zorgverlener ter plaatse is.

Het plaatsen van camera's heeft namelijk gevolgen voor de privacy van onze zorgverleners. Bovendien is het voortdurend filmen en bewaren van beeldopnames onderworpen aan strikte regels.

WAT ALS ER IETS VERANDERT?

Als je niet thuis zal zijn op het gebruikelijke uur van de zorg, willen we je vragen om tenminste één werkdag op voorhand je regioverantwoordelijke of het regionaal kantoor van Korian Home Care te verwittigen zodat wij niet voor een gesloten deur staan.

Als we voor een gesloten deur staan, zullen onze zorgverleners handelen volgens het vastgestelde beleid binnen Korian Home Care voor deze situaties. Dit beleid is er om jouw veiligheid te verhogen in situaties waarin je (onverwacht) op een afgesproken tijdstip je deur niet opendoet.

Als we voor een gesloten deur staan omdat je vergeten bent om de geplande zorg tijdig te annuleren, dan kunnen we een vergoeding vragen voor onze verplaatsingen.

Naleving van de privacywet

Als patiënt geef je Korian Home Care automatisch de toestemming om de nodige informatie voor de organisatie van de zorgverlening te verzamelen, te behandelen en indien nodig aan derden door te geven.

Vanzelfsprekend leven wij als organisatie hierbij de beginselen van de wet van 8 december 1992 (privacywet) en de Europese wetgeving om persoonsgegevens van personen te beschermen (GDPR) na.



Klachten

Wat kan je doen als je niet tevreden bent?

Elke dag zetten onze zorgverleners zich met hart en ziel in om jou de beste zorg te bieden. Soms kan het gebeuren dat iets niet helemaal naar wens verloopt. In dat geval kan je dit **direct bespreken met de zorgverlener**. Vaak kan een gesprek al snel tot een oplossing leiden.

JE EERSTE AANSPREEKPUNT

De regioverantwoordelijke van Korian Home Care is er ook altijd om je te helpen bij vragen, opmerkingen of klachten over de zorg. Hij of zij volgt de situatie op en zorgt voor de nodige aansturing van de zorgverleners.

EEN KLACHT INDIENEN

Kom je er samen met de regioverantwoordelijke niet uit, dan kan je een **formele klacht indienen bij de directie**.

Elke klacht wordt **geregistreerd** bij ontvangst en onderzocht door het organiserend bestuur. Ook de verdere opvolging en afhandeling wordt vastgelegd.

Uiterlijk **binnen 14 dagen** na ontvangst van je klacht ontvang je een **gemotiveerd antwoord** van de directie. Zo garanderen we dat elke klacht **zorgvuldig en efficiënt** wordt behandeld.

Korian Home Care - T.a.v. de directie - T: 078/15 20 12
Overwinningstraat 133-135, 2830 Willebroek
klachten@korianhomecare.be

NOG NIET TEVREDEN?

Vind je het antwoord niet voldoende, dan kan je je wenden tot de bevoegde overheidsdienst, nl. het Departement Zorg:



Bij hen kan je een klacht indienen via een digitaal formulier:
<https://www.departementzorg.be/nl/een-klacht-indienen-over-een-andere-overheidsdienst>



Contactgegevens



HOE KAN JE ONS BEREIKEN?

Tijdens de kantooruren (op weekdays tussen 9 en 17 uur) kan je ons bereiken via je regionaal kantoor.

Kantoor Willebroek

Overwinningsstraat 133-135
2830 Willebroek
078 15 20 12
thuisverpleging@korianhomecare.be

Kantoor Hasselt

Ursulinenhof 2
3500 Hasselt
011 49 57 00
thuisverpleging@korianhomecare.be

Kantoor Bornem

Sint-Amandsesteenweg 54
2880 Bornem
03 828 23 13 - 078 15 20 12
thuisverpleging@korianhomecare.be

Kantoor Genk

Busweg 6
3600 Genk
089 35 44 55
thuisverpleging@korianhomecare.be

Kantoor Sint-Niklaas

Regentiestraat 52
9100 Sint-Niklaas
03 376 01 00 - 078 15 20 12
thuisverpleging@korianhomecare.be

Kantoor Brussel

Plejadenlaan 19
1200 Sint-Lambrechts-Woluwe
02 897 54 00 - 078 15 20 12
thuisverpleging@korianhomecare.be

Om onze kwaliteit te garanderen, zijn we 24/7 bereikbaar. Buiten de kantooruren kan je terecht bij onze eigen Permanentie en zorgcentrale op het nummer **078 15 20 12**.

