



## **B1.35 Zorg inkopen aan huis**

- Omgaan met familieproblemen
- Hoe maatschappelijke dienstverlening werkt
- Kinderopvang en zorg voor ouderen

|                               |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| <b>De thuiszorg</b>           | <b>Het begeleidingsgesprek</b>       |
| <b>De ouderenzorg</b>         | <b>De valpreventie</b>               |
| <b>De kinderopvang</b>        | <b>De noodsituatie</b>               |
| <b>De wijkverpleegkundige</b> | <b>Zorg aanvragen</b>                |
| <b>De mantelzorger</b>        | <b>Een afspraak inplannen</b>        |
| <b>De hulpvraag</b>           | <b>Zorg verlenen</b>                 |
| <b>De indicatie</b>           | <b>Ondersteunen</b>                  |
| <b>De indicatiestelling</b>   | <b>Overdragen (taken overdragen)</b> |
| <b>De machtiging</b>          | <b>Afspraken nakomen</b>             |
| <b>De zorgverzekering</b>     | <b>Klachten indienen</b>             |
| <b>De zorgbekostiging</b>     | <b>Privé-sfeer respecteren</b>       |
| <b>De dagbesteding</b>        | <b>Vertrouwelijkheid waarborgen</b>  |
| <b>De observatie</b>          |                                      |

## 1. Oefeningen

### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| a. de thuiszorg                 | 1. het vaststellen welke zorg iemand nodig heeft door een prof.                   |
| b. de mantelzorger              | 2. officieel om zorg of ondersteuning vragen bij gemeente of zorgverlener         |
| c. de indicatiestelling         | 3. zorg die iemand thuis krijgt, bijvoorbeeld na een operatie of bij ziekte       |
| d. zorg aanvragen               | 4. ervoor zorgen dat persoonlijke gegevens niet zonder toestemming worden gedeeld |
| e. vertrouwelijkheid waarborgen | 5. iemand uit de familie of vriendenkring die regelmatig zorgt voor een naaste    |

a-3 b-5 c-1 d-2 e-4



### 2. Thuiszorg regelen: wat kunt u zelf doen en wat regelt de gemeente? (Audio beschikbaar in de app)

**Vul de lege plekken in:** afspraak inplannen, Wmo-loket, wijkverpleging, privésfeer, observatie, machtiging, indicatie, wijkverpleegkundige, klachten indienen, hulpvraag, ondersteuning

Heeft u thuis extra hulp nodig, bijvoorbeeld omdat u na een operatie minder kunt tillen of omdat een ouder steeds vaker valt? Neem dan eerst contact op met uw zorgverzekeraar (voor \_\_\_\_\_) of met het \_\_\_\_\_ van uw gemeente. Bij een aanmelding bespreekt een medewerker uw \_\_\_\_\_ en uw situatie thuis. Vaak volgt een huisbezoek door een \_\_\_\_\_ of Wmo-consulent. Die doet een korte \_\_\_\_\_ en kijkt wat u zelf kunt, wat familie kan doen en welke \_\_\_\_\_ passend is.

Na dit gesprek krijgt u een \_\_\_\_\_: daarin staat welke zorg u kunt krijgen en hoe vaak. Soms is er ook een \_\_\_\_\_ nodig, bijvoorbeeld voor bepaalde hulpmiddelen. Daarna kunt u een \_\_\_\_\_ met een thuiszorgorganisatie. Let op: thuiszorgmedewerkers werken in uw \_\_\_\_\_; u kunt duidelijke afspraken maken over tijden en taken. Bent u ontevreden, bespreek eerst uw klacht met de organisatie. Komt u er niet uit, dan kunt u formeel \_\_\_\_\_ bij de klachtenfunctionaris of bij de gemeente of verzekeraar.

1. Met welke twee instanties moet u volgens de tekst contact opnemen en waarvoor?

\_\_\_\_\_

### 3. Luister naar het audiofragment en geef aan of de volgende uitspraken waar of onwaar zijn.

De spreker kan de zorg voor haar vader niet meer alleen combineren met haar baan en vraagt daarom thuiszorg aan.

De wijkverpleegkundige is al langs geweest en heeft meteen de indicatie vastgesteld.

Na het gesprek wordt bekeken welke zorg nodig is en hoe de kosten via de zorgverzekering geregeld worden.

Waar Onwaar



### 4. Rollenspel: Voltooi de dialogen

#### a. Indicatiegesprek bij moeder thuis



**Sanne (wijkverpleegkundige):** *Goedemiddag, ik ben Sanne, de wijkverpleegkundige. Ik kom voor het indicatiegesprek over uw moeder.*

**Omar (zoon, mantelzorger):** 1. \_\_\_\_\_

**Sanne (wijkverpleegkundige):** *Dat begrijp ik. Eerst doe ik een korte observatie: hoe gaat het met lopen, aankleden en het innemen van medicatie? Daarna bespreken we de indicatiestelling voor thuiszorg, bijvoorbeeld hulp bij douchen en valpreventie.*

**Omar (zoon, mantelzorger):** 2. \_\_\_\_\_

**Sanne (wijkverpleegkundige):** *Begrijpelijk. We proberen zoveel mogelijk vaste medewerkers in te plannen en we bespreken welke grenzen in de privé-sfeer belangrijk zijn. Alles wat ik noteer blijft vertrouwelijk; ik deel alleen iets met de huisarts als uw moeder daarmee instemt.*

**Omar (zoon, mantelzorger):** 3. \_\_\_\_\_

**Sanne (wijkverpleegkundige):** *Voor wijkverpleging is meestal geen aparte machtiging nodig; de indicatie regelen wij en de zorgverzekering vergoedt de zorg volgens de indicatie. Ik plan een afspraak voor volgende week om het zorgplan door te nemen en taken over te dragen aan het team.*

**Omar (zoon, mantelzorger):** 4. \_\_\_\_\_

#### b. Overdracht en dagbesteding bespreken

**Coördinator (wijkteam):** 5. \_\_\_\_\_

**Omar (mantelzorger):** *Goedemorgen. Ik wil vooral de ochtendzorg en het douchen overdragen, want door mijn werk lukt dat niet meer. Dagbesteding klinkt interessant: zo heeft ze structuur en contacten.*

**Coördinator (wijkteam):** 6. \_\_\_\_\_

**Omar (mantelzorger):** *Goed om te horen. Belangrijk is dat haar privésfeer gerespecteerd wordt en dat vaste medewerkers komen. Hoe waarborgen jullie de vertrouwelijkheid van persoonlijke informatie?*

Coördinator (wijkteam): 7. \_\_\_\_\_

Omar (mantelzorger): *Prima. Wanneer kunnen we beginnen met een proefdag bij de dagbesteding en wie plant de eerste afspraak in?*

Coördinator (wijkteam): 8. \_\_\_\_\_

### Voorbeeldantwoorden:

1. Fijn dat u er bent. Ik ben Omar, haar mantelzorger. Ze is vorige week gevallen en sindsdien durft ze bijna niet meer alleen te douchen. 2. Dat klinkt goed. Ik merk dat ik het 's ochtends niet meer red vanwege mijn werk. En mijn moeder wil liever geen verschillende hulpverleners; ze hecht veel waarde aan haar privésfeer. 3. En hoe zit het met de zorgverzekering en de zorgbekostiging? Moet ik nog een machtiging regelen? 4. Prima, dan zorg ik dat mijn moeder erbij is en dat we de afspraken nakomen. Als er iets misgaat, hoe kunnen we dan klachten indienen? 5. Goedemorgen Omar, fijn dat u bent gekomen. We willen vandaag bespreken welke taken u wilt overdragen en of dagbesteding een optie is voor uw moeder. 6. Dat kan veel steun geven. We hebben een dagbestedingsgroep hier in de wijk met activiteiten gericht op bewegen en geheugen. We stemmen altijd af wat de voorkeuren van uw moeder zijn. 7. We werken met gesloten dossiers en alleen betrokken medewerkers hebben toegang. Daarnaast vragen we altijd toestemming voordat we informatie delen met derden, zoals de huisarts of familie. 8. Ik regel een proefdag volgende week donderdag en ik stuur u de bevestiging. Dan evalueren we na twee weken in een begeleidingsgesprek of het goed verloopt.

## 5. Email

**Onderwerp:** Kennismaking en indicatie thuiszorg – mevrouw Van Dijk

Beste meneer/mevrouw,

Ik ben Fatima el Idrissi, **wijkverpleegkundige** bij Buurtzorg Noord. Uw huisarts heeft doorgegeven dat u **zorg wilt aanvragen** voor uw moeder, mevrouw Van Dijk. Graag plan ik een huisbezoek om de **hulpvraag** te bespreken en te kijken welke **ondersteuning** nodig is. Kunt u aangeven op welke dagen u of een **mantelzorger** aanwezig kan zijn? Ik heb plek op dinsdag om 10:30 of donderdag om 15:00.

Met vriendelijke groet,

Fatima el Idrissi

**Schrijf een passende reactie:** *Dank u voor uw bericht. Ik kan op... / De situatie is nu als volgt: ... / Kunt u aangeven wat ik moet meenemen voor de indicatie?*

---

---

---