

Woonzorgcentrum Nicasius
pg-afdeling

Informatiemap

Berkelmanspad 6
5591 GK Heeze

T.: 088 – 567 7845 (Pastoor Somersstraat 2)
088 – 567 7846 (Dominee Kremersstraat 7)
088 – 567 7847 (Dominee Kremersstraat 3)
088 – 567 7848 (Berkelmanspad 2)

Voorwoord

Welkom in woonzorgcentrum Nicasius. Een nieuwe woonplek voor u en uw naasten waar wij samen gaan proberen om u zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen. En om uw naasten de 'loop' naar u toe te laten behouden, want familie en mantelzorgers zijn onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf en passende zorg.

We vinden het belangrijk dat u bij ons zo veel mogelijk het leven leidt dat u gewend bent. De medewerkers van ons team ondersteunen u daarbij waar zij kunnen.

Toch begrijpen we goed dat het voor u een hele verandering is om hier te komen wonen. De omgeving is meestal nieuw en ook ontvangt u veel informatie in korte tijd.

Met deze informatiemap willen we u daarom een handig naslagwerk bieden. U leest hierin wat Ananz u te bieden heeft op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Handige huishoudelijke informatie bijvoorbeeld. Maar ook een overzicht van de mensen met wie u hier te maken kunt krijgen. En de rol van de mantelzorgers en vrijwilligers.

Wij wensen u alle goeds en een fijn thuis bij ons in Nicasius.



Arie Maas
Teamleider Nicasius PG
T.: 088 – 567 78 51
E.: a.maas@st-anna.nl

PS

In deze informatiemap richten wij ons meestal tot onze cliënten, de bewoners van de psychogeriatrische (pg)-afdeling zelf, ook al wordt de tekst door u, de mantelzorger, gelezen. Onze cliënten vormen immers het middelpunt van onze zorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de informatie over de kamer, de maaltijden en de activiteiten. In een ander geval spreken wij tot de mantelzorgers. Bijvoorbeeld als het gaat om het optekenen van het levensverhaal van uw dierbare. In beide gevallen zeggen we 'u', om de tekst prettig leesbaar te houden. De inhoud van de teksten spreekt hierbij voor zich. Heeft u er nog vragen over, aarzel dan niet om ons te benaderen.

“Cliëntgerichte, waardevolle en liefdevolle zorg, dát is waar het bij Ananz om gaat. En die zorg, die bieden we samen. Samen met onze medewerkers, maar ook met de mantelzorgers en vrijwilligers. Wij noemen het: ZorgZamen.”

Marion van Zoom
Directeur Ananz



Inhoud

1	Wonen	1
1.1	ZorgZamen	1
1.2	Woonzorgcentrum Nicasius	1
1.3	Uw kamer	2
1.4	Was	3
1.5	Schoonmaak	4
1.6	Post	4
1.7	Onze huisregels	4
1.8	Veiligheid	5
1.9	Overlijden	7
2	Welzijn	9
2.1	Gastvrijheid	9
2.2	Persoonsgerichte zorg	9
2.3	Belevingsgerichte zorg	9
2.4	Recreatie en activiteiten	9
2.5	Stilteruimte en vieringen	10
2.6	Geestelijke verzorging	10
2.7	Kapper	10
2.8	Stichting Vrienden Zorgcentrum Nicasius	11
3	Zorg	13
3.1	Wie zorgen er voor u?	13
3.1.1	Verzorging	13
3.1.2	Behandeling en begeleiding	14
3.2	Voetzorg	17
3.3	Zorgleefplan	17
3.4	Hulpmiddelen	18
3.5	Infectiepreventie	18
3.6	Palliatieve zorg	19
3.7	Reanimeren	19
3.8	Wilsverklaring	19
4	Mantelzorgers en vrijwilligers	21
4.1	Mantelzorgers	21
4.2	Vrijwilligers	22
5	Uw rechten en plichten	25
5.1	Cliëntenraad	25
5.2	Wet en regelgeving	26
5.2.1	<i>De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)</i>	26
5.2.2	<i>De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)</i>	27
5.2.3	<i>De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)</i>	27
5.2.4	<i>Wet zorg en dwang (Wzd)</i>	27
5.2.5	<i>Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)</i>	27
5.2.6	<i>Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)</i>	28

5.3	Klachten	28
5.4	Onafhankelijke klachtencommissie	29
5.5	Aanvullende informatie	29
5.6	De Geschillencommissie Zorg	30
6	Financiën en verzekeringen	31
6.1	Wet langdurige zorg (Wlz)	31
6.2	Verzekeringen	31
6.3	Schade	31

1 Wonen

Woonzorgcentrum Nicasius is de plek waar u woont, het is uw huis. Wij vinden het daarom belangrijk dat u zich hier welkom en thuis voelt. Dat u gezien en gehoord wordt. Bij ons mag u zichzelf zijn, te allen tijde, in iedere levensfase. We bieden u graag de ruimte om uw eigen leven te leiden op een manier die aansluit bij uw behoeften en past bij uw levensstijl.

1.1 ZorgZamen

In deze wereld waar in de ouderenzorg grote veranderingen plaatsvinden, houden wij bij Ananz vast aan datgene waar we goed in zijn: het leveren van wonen, zorg en welzijn aan kwetsbare ouderen. Daarnaast zetten we nu al in op de vragen die in de toekomst gesteld worden.

Dat kunnen we niet alleen. Dat doen we samen met onze medewerkers. De mantelzorgers. En de vrijwilligers. Maar ook met bijvoorbeeld de cliëntenraad en de gemeente. Iedereen is uniek en samen vullen we elkaar aan. Elk met onze eigen capaciteiten. Wij noemen het: ZorgZamen.

1.2 Woonzorgcentrum Nicasius

Woonzorgcentrum Nicasius ligt in het centrum van Heeze. Met op loopafstand het ontmoetingscentrum 't Perron voor alle bewoners uit Heeze.

De verzorgingshuisafdelingen bieden 22 plaatsen aan cliënten die beperkte ondersteuning en/of lichamelijke verzorging nodig hebben. Ouderen wonen er zelfstandig, maar hebben alle hulp en eventuele zorg binnen handbereik.

De psychogeriatrische afdeling bestaat uit vier kleinschalige woongroepen met samen 50 plaatsen. Iedere woongroep heeft een sfeervolle woonkamer die alle vier aangesloten zijn aan de afgesloten binnentuin.

Cliënten vanuit de wijk met beginnende dementie hebben de mogelijkheid om via een WMO-indicatie deel te nemen aan de dagbesteding.

Woonzorgcentrum Nicasius biedt in de aanleunwoningen desgewenst en op indicatie thuiszorg. Dit doen we met 'Zorg Thuis'. Cliënten die hiervan gebruikmaken blijven in hun vertrouwde omgeving wonen en ontvangen onze zorg daar. Deze zorg is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.

Wij vragen aan u als familie of bezoeker om altijd via de eigen ingang aan te bellen en niet via de hoofdingang naar de desbetreffende huiskamer te lopen. Dit heeft te maken met de rust die we op de gangen en huiskamers willen behouden.

Wij vinden het fijn als u op bezoek komt. Mocht het te druk in de huiskamer worden, dan vragen wij u om of in de huiskamer van het verzorgingshuis koffie te drinken of om eventueel een loopje naar 't Perron te doen.

Als u het pand verlaat, vragen wij u om op te letten dat er geen bewoners met u mee naar buiten gaan. Weet u niet zeker of u met een bewoner of een bezoeker te maken heeft, spreek dan een van onze medewerkers aan.

1.3 Uw kamer

In woonzorgcentrum Nicasius heeft u een eigen kamer. De kamers zijn voorzien van een wastafel met een toiletkastje naast de spiegel. Deze is afgesloten met een kinderslot.

Uw kamer is ingericht met een aangepast bed en ophangmechanisme om spullen aan op te hangen, deze inrichting blijft ons eigendom. Om van uw kamer een echt thuis te maken kunt u hier naar wens dierbare persoonlijke spullen aan toevoegen. Voor een hang-legkast voor uw persoonlijke kleding moet u zelf zorgen. Voor het onderhoud van uw eigen spullen bent u zelf verantwoordelijk.

Elke unit heeft een eigen huiskamer, daar kunt u samen eten, tv kijken of een spelletje doen met uw familie, bezoek en/of medebewoners. Elke huiskamer geeft toegang tot de afgesloten gezamenlijke tuin. Zo heeft u binnen en buiten de nodige bewegingsvrijheid.

Heel de woonomgeving, inclusief de tuin hebben we belevingsgericht aangekleed. Dit geeft alle bewoners de gelegenheid om afleiding en bezigheden te hebben. Vaak is dat door hun dementie maar van korte duur, vandaar dat er veel te vinden is. Tevens hebben we verschillende hulpmiddelen om afleiding of daginvulling te creëren, denk daarbij bijvoorbeeld aan de belevingstafel, de Qwiek. U als familie of bezoeker nodigen we graag uit om gebruik te maken van de verschillende belevingen. Het geeft u de ruimte om samen iets te doen met uw naaste en eventuele medebewoners.

Heeft u hier vragen over, dan kunt u altijd een beroep doen op de EVV'er/ verzorgende op de afdeling.

Eten en drinken

Eten en drinken zijn belangrijke momenten. Dat vinden we bij Ananz ook en daarom doen wij ons best om de sfeer in de huiskamer zo thuis mogelijk te maken. Dagelijks serveren wij twee broodmaaltijden en een warme maaltijd. Daarnaast bieden we een vast aanbod aan tussendoortjes. Feestdagen als Pasen en Kerstmis worden door elke afdeling individueel ingevuld.

Wonen in Nicasius betekent: zelfstandigheid binnen gemeenschappelijkheid. Om die gemeenschappelijkheid te onderstrepen mag iedereen gratis koffie en thee gebruiken in de huiskamers.

Uw bezoek is van harte welkom! Voor hen is er tegen een kleine vergoeding koffie of thee in de algemene ruimtes. Wil uw bezoek of een mantelzorger een hapje mee-eten, dan kunnen zij hiervoor een maaltijdbon kopen bij het locatiesecretariaat. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 8.30-17.00 uur tegen contante betaling. Komen zij helpen bij het koken van een maaltijd, dan nodigen we ze graag uit om daarna mee te eten!

Warme maaltijd

De warme maaltijd wordt na 17.30 uur gebruikt. Dagelijks kunt u kiezen uit verschillende menu's. Enkele keren koken we de warme maaltijd samen met de bewoners. Dit is om meer beleving te krijgen en de eetlust op te wekken. Mocht u als familie of bezoeker willen helpen bij het bereiden van de warme maaltijd, nodigen wij u daar graag bij uit. U kunt dit kenbaar maken bij de EVV'er. Het spreekt vanzelf dat wij rekening houden met uw persoonlijke wensen en diëten.

Broodmaaltijd

De broodmaaltijd wordt in de huiskamer van de afdeling geserveerd. Er is een ruime keuze uit brood, beleg, fruit en drank.

1.4 Was

Er zijn twee soorten wasgoed:

- bedden- en linnengoed;
- uw eigen kleding.

Bedden- en linnengoed

Het wassen van uw bedden- en linnengoed verzorgen wij. Onze vaste wasserij haalt dit twee keer per week op en brengt het vervolgens schoon weer terug. Wij brengen hiervoor geen kosten in rekening.

Kleding

Landelijk is afgesproken dat cliënten in woonzorgcentra zelf verantwoordelijk zijn voor het wassen van hun boven- en onderkleding. U kunt dus zelf kiezen wie uw was doet, denk aan een familielid of mantelzorger. Heeft u die mogelijkheid niet, dan kunnen wij tegen betaling uw kledingwas verzorgen. U sluit hiervoor een abonnement af. De wasserij komt een keer per week uw was ophalen en na zeven dagen weer schoon terugbrengen. Heeft u kleding die alleen gestoomd mag worden? Ook dat kan. De kosten daarvoor worden apart in rekening gebracht.

Als u van onze kledingwasservice gebruikmaakt zorgt de wasserij dat al uw kleding wordt voorzien van uw naam. U kunt hier ook zelf voor zorgen natuurlijk.

1.5 Schoonmaak

Of u nu thuis woont of in een woonzorgcentrum: het is fijn wonen in een frisse en opgeruimde omgeving. Daarom maakt een huishoudelijk medewerker eens per week uw appartement schoon. Ook verzorgt de dienst de algemene ruimtes binnen onze woonzorgcentra.

1.6 Post

Is er post voor u, dan wordt deze voor u in het postvak bij elke ingang gedaan. Alleen u als familie/mantelzorger heeft hier een code van. Een kaartje of anderszins geven we aan de bewoner zelf.

1.7 Onze huisregels

We zetten ons dagelijks in om uw zelfstandigheid binnen onze woonzorgcentra zo veel mogelijk de ruimte te geven. Maar ook is het een gegeven dat we hier met veel mensen wonen en werken. Daarom hebben we een paar huisregels opgesteld, die gebaseerd zijn op een zo prettig mogelijk verblijf voor iedereen, en op wederzijds respect.

Privacy

Privacy is een belangrijk goed waaraan wij veel waarde hechten. Niet alleen als het gaat om onze cliënten, maar ook om onze medewerkers, bezoekers en vrijwilligers. Zo mag u geen foto- of filmopnamen maken zonder toestemming van de betrokkenen. Wilt u in onze woonzorgcentra filmen of fotograferen en wilt u deze beelden voor externe doelen gebruiken? Neemt u dan contact op met communicatie@st-anna.nl.

Op de PG-afdeling van Nicasius is het op individuele basis mogelijk om uw eigen kamer af te sluiten. Anders blijft de kamer open. Dit houdt in dat er ook eventueel andere bewoners op deze kamer kunnen komen. Ons advies is om geen dure persoonlijke spullen op uw kamer te hebben, het kan soms meegenomen worden door medebewoners.

Veiligheid voorop!

Als uw veiligheid in het geding is, mogen Ananz-medewerkers uw appartement zonder overleg betreden.

Bezoek

Iedereen heeft zijn eigen leefritme. Daarom vragen we alle bewoners en bezoekers om tussen 22.00 uur en 08.00 uur zo rustig mogelijk te zijn en rekening te houden met elkaar.

Gedrag

We gaan op een respectvolle manier met elkaar om. Verstoring van de openbare orde, agressie, geweld en diefstal tolereren we niet. Dit kan leiden tot de ontzegging van de toegang tot onze woonzorgcentra. Ook kunnen we aangifte doen bij de politie.

Soms kan de ziekte van een cliënt ervoor zorgen dat deze af en toe moeilijk te begrijpen gedrag vertoont. Hierover maken we altijd individuele afspraken in het zorgleefplan. Mocht u dit tegenkomen en er vragen over hebben, vragen wij u dit te bespreken met uw EVV'er.

Roken

Alle woonzorgcentra van Ananz zijn rookvrij. Roken is alleen toegestaan in de binnentuin in het daarvoor bestemde 'bushokje'.

Huisdieren

In onze woonzorgcentra zijn huisdieren welkom. Van belang is dat zij andere bewoners, bezoekers en medewerkers niet hinderen. De eigenaar van het huisdier is verantwoordelijk voor de verzorging ervan.

1.8 Veiligheid

Ananz zorgt voor een veilige woon- en leefomgeving. Al onze gebouwen voldoen aan de strenge veiligheidseisen die de overheid heeft opgesteld.

In ons woonzorgcentrum woont u met meer mensen onder één dak. Daarom vragen we u zich aan een aantal veiligheidseisen te houden.

Brandveiligheid

Om de brandveiligheid in het gebouw te garanderen, vragen wij u met klem de volgende regels in acht te nemen:

- U mag geen lampolie, brandspiritus, wasbenzine, gas en/of andere licht ontvlambare stoffen in uw kamer hebben.
- Het branden van kaarsen is niet toegestaan.
- U mag alleen roken in de binnentuin in het daarvoor bestemde 'bushokje'.
- Iedere kamer is voorzien van rookmelders. Deze kunnen geactiveerd worden door rook maar ook door stof en waterdamp.

De brandweer controleert regelmatig de brandveiligheid van alle algemene ruimtes.

Noodplan

Mocht er onverhoopt toch iets gebeuren, dan hebben we een noodplan opgesteld. Onze bedrijfshulpverleners zijn getraind in het handelen in noodsituaties. Ook houden we jaarlijks oefeningen om bij een noodsituatie adequaat te kunnen handelen.

Op diverse plaatsen in onze woonzorgcentra vindt u:

- plattegronden waarop de vluchtwegen zijn aangegeven;
- brandblussers en brandslangen;
- brandwerende deuren die zichzelf sluiten tijdens een brand;
- noodverlichting;
- nooduitgangen;
- brandmeldcentrale met rookmelders en handmelders.

Als een rookmelder of handmelder wordt geactiveerd, worden zowel de brandweer als onze bedrijfshulpverlening gealarmeerd. Zij nemen vervolgens direct actie om de situatie zo snel mogelijk onder controle te krijgen.

Wat moet u doen in geval van brand in uw kamer of directe omgeving?

- Blijf rustig, de medewerkers/hulpverleners komen spoedig.
- Sluit ramen en deuren.
- Verlaat, als u hiertoe in staat bent, de ruimte en breng uzelf in veiligheid.
- Sla de handbrandmelder in op de gang.
- Volg altijd de instructies op van de medewerkers/hulpverleners.

1.9 Overlijden

Als onze bewoners overlijden komt er in deze verdrietige situatie veel af op de nabestaanden. Onze medewerkers doen hun best om hen waar mogelijk zo warm en hartelijk mogelijk bij te staan.

Ook moeten er door familieleden – of een aangewezen persoon - ineens allerlei zaken geregeld worden. De uitvaart en begrafenis of crematie bijvoorbeeld.

Misschien willen zij dat de overledene in de eigen slaapkamer wordt opgebaard. Dat bespreken ze samen met de EVV'er van hun dierbare, en met de begrafenisondernemer.

En dan is er nog de kamer zelf. De nabestaanden hebben zeven dagen de tijd om na overlijden de kamer leeg te ruimen. Dat hebben we zo geregeld om nieuwe bewoners, die vaak al lang op een wachtlijst staan, snel een nieuw thuis te geven.

Wordt de kamer niet binnen die termijn leeggeruimd, dan mogen wij deze ontruimen en de eigendommen drie maanden opslaan. Als deze na drie maanden niet zijn opgehaald door de nabestaanden, mogen wij beslissen wat we ermee doen. We mogen ze bijvoorbeeld verkopen. Voor de opslag kunnen wij de nabestaanden een vergoeding in rekening brengen. De hoogte van die vergoeding is opvraagbaar via de teamleider.

2 Welzijn

2.1 Gastvrijheid

Bij Ananz is gastvrijheid onlosmakelijk verbonden met de zorg en aandacht die wij onze bewoners bieden. Onze medewerkers zijn, naast hun dagelijkse functie, ook onze gastvrouwen en –heren.

Binnen de St. Anna Zorggroep, waar Ananz deel van uitmaakt, hebben we daarom een gastvrijheidsprogramma opgezet waarin onze kernwaarden, professioneel en persoonlijk, en vindingrijk en verbindend samenkomen. We noemen het Aangenaam Anna.

2.2 Persoonsgerichte zorg

Zorg is voor Ananz: persoonsgerichte zorg. Al onze bewoners hebben hun eigen achtergrond en hun eigen wensen, geen bewoner is hetzelfde. Om wat meer te weten te komen over wie onze bewoners zijn en wat voor hen belangrijk is gaat de EVV'er daarom vóór of aan het begin van hun verblijf een gesprek met hun mantelzorger aan. Ook vragen wij aan hen het levensverhaal van hun dierbare op te tekenen. Met dat verhaal als basis kunnen wij ervoor zorgen dat deze bij ons een leven kan leiden dat zo veel mogelijk aansluit bij wat hij of zij gewend is en dat bijdraagt aan het welzijn.

2.3 Belevingsgerichte zorg

Voor dementerenden is een veilige leefomgeving waarin zij zich vrij kunnen bewegen van groot belang. Daarom hebben we een aantal locaties, waaronder Nicasius, ingericht op basis van belevingsgerichte zorg: een fijne, herkenbare woonomgeving die aansluit bij de belevingswereld van de bewoners.

2.4 Recreatie en activiteiten

In woonzorgcentrum Nicasius is er ruimte om uw eigen hobby's uit te oefenen, maar ook organiseren we gezamenlijke activiteiten.

Uw eigen hobby's

Wat doet u graag? Waar liggen uw interesses? Onze activiteitenbegeleiders gaan graag met u en/of uw mantelzorger in gesprek om samen te kijken wat wij samen met uw familie en bezoekers daarin kunnen bieden.

Gezamenlijke activiteiten

Soms komen er artiesten bij ons optreden of worden er door de activiteitenbegeleiders of Stichting Vrienden van Zorgcentrum Nicasius bijvoorbeeld uitstapjes of concerten georganiseerd.

Ook aan feestdagen wordt aandacht besteed. Denk bijvoorbeeld aan Pasen, Pinksteren, Moederdag en Vaderdag, Sinterklaas, Kerstmis en Nieuwjaar, en aan de kermis en carnaval.

Wilt u op de hoogte blijven van het actuele programma? U vindt dit op de diverse prikboards in het gebouw en op onze website, www.ananz.nl. Alle eerstecontactpersonen krijgen via de mail een weekprogramma toegemailed.

2.5 Stilteruimte en vieringen

Woonzorgcentrum Nicasius heeft een eigen stilteruimte. Deze bevindt zich op de eerste etage. De stilteruimte biedt een welkom aan iedereen: bewoners, familie, bezoekers en medewerkers, ongeacht geloof, cultuur of levensovertuiging. Elke zaterdag om 17.00 uur is er vanuit de parochie voor alle bewoners en hun naaste een Heilige Mis in de stilteruimte.

2.6 Geestelijke verzorging

De geestelijke verzorging is voor de bewoners op de PG-afdeling individueel gericht waarbij we gebruikmaken van de geestelijk verzorger van Ananz. Enkele keren per jaar is er een belevingsviering die verzorgd wordt door onze pastorale medewerker.

Mocht u gebruik willen maken van een externe geestelijk verzorger is dat geen bezwaar.

De dienst geestelijke verzorging wordt ondersteund door vrijwilligers die dit werk vaak al jaren met hart en ziel vervullen.

Aanvullende informatie over geestelijke verzorging vindt u onder 4.1, Behandeling en begeleiding.

2.7 Kapper

In woonzorgcentrum Nicasius is een kapsalon gevestigd. De salon is zo ingericht dat ook cliënten met fysieke beperkingen er kunnen zitten. De kapster werkt op afspraak. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening. Het telefoonnummer van de kapsalon is 06 – 81 70 31 75.

2.8 Stichting Vrienden Zorgcentrum Nicasius

De stichting Vrienden Zorgcentrum Nicasius is opgericht in november 2004. De stichting helpt om sponsorgelden bij elkaar te krijgen voor de aanschaf van zaken die het woongenot van onze cliënten verhogen. Denk aan het belevingsgericht maken van de tuin, huiskamers en gangen en de aankoop van verschillende materialen. Daarnaast maken ze het mogelijk dat de welzijnscomponent, georganiseerd door onze activiteitenbegeleiding, vele malen hoger ligt dan het eigenlijke budget toestaat.

Wilt u ook vriend worden of wilt u graag meer informatie over de Stichting Vrienden Zorgcentrum Nicasius? Stuur dan een e-mail naar de secretaris, de heer L.J.I. Guitjens. Zijn e-mailadres is RensGuitjens@gmail.com. De stichting heeft ook een eigen website, www.vriendenzorgcentrumnicasius.nl.

Overweegt u een gift? Daar zijn we heel blij mee! U kunt deze overmaken op IBAN: NL25 RABO 0104 8185 81 t.n.v. Vrienden Zorgcentrum Nicasius.

De Belastingdienst heeft de stichting aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Donateurs van een ANBI mogen hun giften aftrekken van de inkomsten- of vennootschapsbelasting. Voor bedrijven zijn er speciale sponsormogelijkheden. U kunt zich voor meer informatie daarover wenden tot de secretaris van de stichting.

3 Zorg

Ananz staat voor 'wonen, welzijn en zorg'. We bieden u een fijne plek om te *wonen*. Doen ons best om bij te dragen aan uw *welzijn*. En zetten ons ervoor in dat u bij ons de *zorg* krijgt die u nodig heeft en die bij u past.

3.1 Wie zorgen er voor u?

Welke zorg we u ook bieden, we streven ernaar deze zo veel mogelijk te laten aansluiten bij het leven dat u gewend bent. Ook uw mantelzorgers (of mantelzorger) hebben daarin een plek. Zij kennen immers u en uw gewoontes en wensen als geen ander.

De zorgmanager draagt bij aan de ontwikkeling van het zorg- en algemene beleid van Ananz. Daarnaast geeft de zorgmanager op coachende wijze leiding aan de teamleiders.

Een multidisciplinair team van zorgverleners werkt samen om u op het juiste moment de juiste zorg te kunnen bieden. Dit team bestaat zo veel mogelijk uit vaste krachten, zodat u vertrouwde gezichten om u heen heeft. De medewerkers van Ananz dragen een badge met daarop hun naam en hun functie. Zo ziet u meteen wie u voor zich heeft.

3.1.1 Verzorging

Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er)

Als u bij ons komt wonen, wordt een van de verzorgenden uw vaste aanspreekpunt. We noemen dit uw eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er). Deze helpt u met al uw vragen, wensen en behoeften. Samen met de EVV'er maakt en bespreekt u ook uw zorgleefplan. De EVV'er coördineert vervolgens de zorg- en dienstverlening zoals die in het zorgleefplan beschreven staat.

Verzorgende IG

Belangrijke taken van de verzorgende IG – IG staat voor Individuele Gezondheidszorg – zijn: verzorging en verpleging, het organiseren van de zorg, en sociale ondersteuning en welzijn.

Helpende

De helpende ondersteunt de verzorgende IG en voert eenvoudige zorgtaken uit.

Huiskamerassistent

De huiskamerassistent zorgt voor het eten en drinken en zorgt er daarbij voor dat u zich zo thuis mogelijk voelt. De huiskamerassistent is veel aanwezig in de huiskamer en werkt samen met u als familie of bezoeker, maar ook met alle bewoners aan een leuke en positieve sfeer.

Activiteitenbegeleider

De activiteitenbegeleider organiseert en begeleidt activiteiten, gericht op zowel groepen als individuen. De activiteiten worden afgestemd op de mogelijkheden en interesses van de individuele cliënt om te komen tot een zinvolle dagbesteding.

Huishoudelijk medewerker

De huishoudelijke medewerker zorgt dat elke week uw kamer geïmagineerd wordt en dat alle algemeen ruimte netjes en zuiver zijn. zij doen dit in samenwerking met u en alle andere medewerkers.

Leerlingen en stagiairs

Ook kunt u te maken krijgen met onze leerlingen en stagiairs. Zij komen bij ons het vak leren.

Verpleegkundige

Zijn er bij de zorg voor u verpleegkundige handelingen nodig die niet door de verzorgende kunnen worden gedaan, dan komt daarvoor de verpleegkundige langs.

Zorgcoördinator

Ieder team heeft een zorgcoördinator. Deze houdt zich onder meer bezig met het coachen van medewerkers en de coördinatie van diverse taken.

Teamleider

De teamleider geeft leiding aan het team van de afdeling waar u woont.

3.1.2 Behandeling en begeleiding

Als uw gezondheid daarom vraagt zijn onze artsen er om u die zorg te bieden die u nodig heeft. Zij werken met een multidisciplinair team. De expertise van deze (para)medici en andere zorgverleners wordt ingeschakeld door de specialist ouderengeneeskunde.

Specialist ouderengeneeskunde en team

Vanaf het moment dat u in een van onze woonzorgcentra komt wonen, neemt ons artsteam de medische behandeling van uw huisarts over. Dit team bestaat uit specialisten ouderengeneeskunde en arts-assistenten in opleiding tot specialist ouderengeneeskunde.

Bent u onder behandeling van een medisch specialist, dan blijft dat zo. Wil deze een behandeling voorstellen, dan overlegt hij meestal met uw behandelend specialist ouderengeneeskunde.

Psycholoog

De psycholoog betrekken we bij de behandeling als er onduidelijkheid is over bijvoorbeeld geheugen, begrip, concentratie en denkvermogen. Ook doet de psycholoog onderzoek naar stemming en/of persoonlijkheid. De begeleiding kan bestaan uit individuele gesprekken of groepstherapie. Als het nodig is voor uw zorg kan de psycholoog ook uw familieleden en de Ananz-medewerkers adviseren.

Fysiotherapeut

De geriatrie-fysiotherapeut is gespecialiseerd in het behandelen van ouderen met meervoudige gezondheidsproblemen. Deze fysiotherapeut heeft kennis van ouderdomsziekten en de daarbij passende fysiotherapeutische behandeling. Bijvoorbeeld beroertes, de ziekte van Parkinson, dementie of heupfracturen door een ongeval.

De fysiotherapeut helpt u bij het verbeteren of behouden van uw spierkracht, mobiliteit en conditie. Hij stelt met u een concreet doel van de behandeling op, dit vindt u terug in uw zorgleefplan.

Ergotherapeut

De ergotherapeut helpt u als u door een beperking, ziekte of handicap moeite heeft met het uitvoeren van uw dagelijkse activiteiten. Voorbeelden hiervan zijn liggen en zitten, aankleden, bereiden van een maaltijd, u in huis of buiten verplaatsen, (huishoudelijk) werk verrichten of met uw hobby's bezig zijn. De ergotherapeut stelt in overleg met u een haalbaar en praktisch doel vast.

Logopedist

Heeft u een stoornis in spraak, taal, stem of gehoor en kunt u daardoor moeilijker communiceren, of heeft u slik- of drinkproblemen, dan komt u terecht bij de logopedist. Samen met u stelt de logopedist een praktisch behandelplan en behandel doel vast.

Diëtist

Goede voeding is belangrijk. Voor een goed herstel, een goede conditie en ook voor goede wondgenezing. De diëtist helpt u als u niet goed of niet voldoende eet of als u zich aan een dieet moet houden. Hij helpt u bijvoorbeeld bij uw menukeuze of geeft adviezen over eten, kauwen en slikken.

Geestelijke verzorging

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is een grote verandering. U kunt zich kwetsbaar voelen of te maken krijgen met levens- en zingevingsvragen. Dan kunt u behoefte hebben aan een gesprek, een luisterend oor of een handreiking. De geestelijk verzorger kan u dan helpen.

In een persoonlijk gesprek, waarbij uw levensovertuiging, al dan niet religieus, en uw ervaringen het vertrekpunt zijn, proberen we op het spoor te komen van datgene waar u kracht uit kunt putten. De gesprekken met een geestelijk verzorger zijn en blijven strikt persoonlijk en vertrouwelijk.

Tandarts en tandprotheticus

Regelmatig bezoekt een tandarts onze woonzorgcentra. Als u bij ons woont, kunt u gebruik maken van zijn diensten. Voor tandprothetische zorg neemt u zelf contact op met een praktijk.

Tandarts – indicatie met verblijf en behandeling

Als u bij ons woont en een indicatie met verblijf en behandeling heeft, kunt u gebruikmaken van de tandarts die op gezette tijden naar Ananz komt. Dit is opgenomen in uw zorgpakket.

Het is niet verplicht van de diensten van deze tandarts gebruik te maken, u kunt ook uw eigen tandarts blijven bezoeken.

In beide gevallen worden in principe het bezoek en de behandeling vergoed vanuit de indicatie van de cliënt voor de Wet langdurige zorg (Wlz).

Wilt u gebruik maken van de tandarts die naar Ananz komt, dan noteert de EVV'er dit in uw elektronisch cliëntendossier (ECD). De locatiesecretaresse plant voor u de afspraak in. Voor de eventuele begeleiding van en naar de afspraak schakelt u zelf een mantelzorger in. Neem voor de eerste afspraak uw oude tandartsgegevens van uw eigen tandarts mee.

Tandprotheticus

In een aantal gevallen is zorg van een tandprothetische praktijk nodig. De tandprotheticus is de specialist die uitneembare protheses aanmeet en vervaardigt, denk hierbij bijvoorbeeld aan kunstgebitten.

Tandprothetische zorg valt niet binnen onze zorg, wij hebben geen actieve (bemiddelende) rol. Voor deze zorg neemt u zelf contact op met een praktijk. Indien nodig rapporteert uw EVV'er uw bezoek aan de tandprotheticus wel in het ECD.

Om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen hebben we afspraken gemaakt met twee tandprothetische praktijken in Geldrop. Dit zijn:

Tandprothetische praktijk
Van Ansem
Molenstraat 7
5664 HV Geldrop
040 – 286 29 89

Tandprothetische praktijk
Grein en Mertens
Emopad 37
5663 PA Geldrop
040 – 286 13 78

De kosten voor de tandprotheticus vallen onder het basispakket van uw eigen zorgverzekering (of het eigen risico).

3.2 Voetzorg

Onze zorgmedewerkers helpen u bij de verzorging van uw voeten als u dat zelf niet meer kunt.

Is daarbij extra deskundigheid nodig, bijvoorbeeld omdat u diabetes heeft, dan wordt er een gespecialiseerde verpleegkundige ingeschakeld of een podotherapeut.

3.3 Zorgleefplan

Iedere bewoner is uniek en heeft een eigen zorgvraag. Alle informatie over u leggen we vast in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Hierin staan alle gegevens over uw gezondheid en welzijn. Het zorgleefplan wordt samen met u opgesteld, waarmee we starten tijdens het opnamegesprek. De persoonlijke wensen en afspraken die wij met u maken, leggen we hierin vast. Op deze manier kunnen we zorg op maat bieden. Het zorgleefplan vormt de basis voor de observatie, de rapportage en de overdracht naar collega's. Het zorgleefplan wordt minimaal tweemaal per jaar met u besproken tijdens het MDO. Dit digitale cliëntendossier biedt vele voordelen: alle afspraken rondom uw zorg zijn op één plek gebundeld en op ieder moment op iedere plek in te zien. Uw privacy staat hierboven bovenaan: alleen medewerkers die direct bij uw zorg betrokken zijn kunnen in uw zorgleefplan kijken. Hiermee voldoen wij aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Vanzelfsprekend mogen u en uw mantelzorger(s) ook altijd meekijken in uw dossier. Dat doet u via MijnCliëntportaal, waartoe u toegang heeft via uw computer, laptop of tablet. Waar u ook bent.

Afspraken rondom zorg

Wat zijn uw wensen en behoeften op het gebied van zorg? Vragen daarover kunt u op elk moment met uw EVV'er bespreken. Daarnaast is er een aantal vaste, terugkerende gesprekken: het multidisciplinair overleg en het familiegesprek.

Multidisciplinair overleg (MDO)

Bij het multidisciplinair overleg (MDO) zijn alle disciplines aanwezig die betrokken zijn bij uw zorg, plus de teamleider. In het overleg staat u als bewoner centraal. We bespreken en evalueren de zorg die wij u bieden. Uw (wettelijk) vertegenwoordiger wordt hiervoor uitgenodigd en kan uw belangen tijdens dit overleg behartigen. Het eerste MDO vindt zes weken na uw komst plaats en vervolgens tweemaal per jaar.

3.4 Hulpmiddelen

Sommige bewoners hebben een of meerdere hulpmiddelen nodig. Denk bijvoorbeeld aan een rolstoel, rollator, anti-decubitusmatras (anti-doorligmatras) of aangepast bestek. Als dat voor u ook geldt, dan krijgt u hierover advies van een van onze zorgverleners, zoals de ergotherapeut, fysiotherapeut of logopedist. Deze informeert u ook over de aanschaf.

Is er een verwijzing nodig, dan krijgt u deze van de specialist ouderengeneeskunde.

3.5 Infectiepreventie

Een goede hygiëne is essentieel. Het zorgt ervoor dat infecties en ziekten zo min mogelijk kans krijgen.

Voor Ananz is hygiëne een speerpunt. Al onze medewerkers in de zorg werken volgens een aantal specifieke hygiënerichtlijnen. Zo gaat lang haar vast en dragen ze geen hand- of polssieraden en geen lange mouwen onder de dienstblouse.

Ook de handen wassen en desinfecteren hoort bij een goede persoonlijke hygiëne. Op ieder toilet hangt hiervoor een instructie. Ook voor uw mantelzorgers een handig hulpmiddel als zij zorgtaken verrichten. Als ze de instructies goed volgen, beschermen ze daarmee niet alleen u, maar ook zichzelf.

3.6 Palliatieve zorg

Soms is het niet meer mogelijk om een ziekte te genezen. De zorg die dan gegeven wordt heet palliatieve zorg. Deze zorg richt zich op een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven, niet alleen van de zieke, maar ook van zijn of haar naasten.

Ook in deze levensfase staan wij voor u klaar om u waar mogelijk te ondersteunen. Uw behandelend arts gaat er graag met u over in gesprek.

3.7 Reanimeren

Onze zorg is erop gericht u een zo goed mogelijke kwaliteit van leven te bieden. Samen met u en/of uw mantelzorgers bespreekt de arts uw wensen en de mogelijkheden rondom reanimeren. De landelijke richtlijnen zijn hierbij leidend.

3.8 Wilsverklaring

Heeft u een wilsverklaring opgesteld, dan geeft u deze aan de behandelend arts.

4 Mantelzorgers en vrijwilligers

Een warm welkom en een thuis. Dat is wat we onze bewoners willen bieden.

Ook de mantelzorgers en vrijwilligers hebben daar een belangrijke rol in. Zij vormen, elk in hun eigen rol, een onmisbare schakel in het geheel.

4.1 Mantelzorgers

We vinden het belangrijk dat ook de mantelzorgers, die dicht bij onze bewoners staan, zich bij ons thuis voelen.

Wat verstaan wij onder mantelzorgers? En hoe kijken wij aan tegen hun rol in de zorg voor hun dierbare? We leggen het u graag uit.

Wat is mantelzorg?

Een mantelzorger zorgt langdurig en onbetaald voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit zijn omgeving. Dat kan een partner, ouder, kind of ander familielid zijn. Of een vriend of kennis. Wij gebruiken hiervoor als algemene term: naaste.

Elkaar aanvullen

Iedere bewoner is uniek, en heeft een eigen levensstijl en -verhaal. En daarmee ook eigen wensen en gewoontes. We vinden het belangrijk dat onze zorg daar zo veel mogelijk bij aansluit. Dat we aandacht hebben voor dat wat voor hen waardevol is. Een mantelzorger is daarvoor een belangrijke bron. Samen kunnen we ervoor zorgen dat een cliënt zich veilig en vertrouwd voelt. Ook willen we mantelzorgers daarin zo veel mogelijk de ruimte geven.

We geloven dat als we samen zorgen voor het welzijn van onze cliënten, de kwaliteit van leven voor hen toeneemt. Met ons mantelzorgbeleid willen we ervoor zorgen dat mantelzorg en professionele zorg elkaar kunnen blijven aanvullen.

Passende zorg

Graag gaan we met mantelzorgers in gesprek over wat zij willen doen en wat voor hen mogelijk is bij de zorg voor en het welzijn van hun naaste en de dagelijkse activiteiten.

Hierbij geldt vanzelfsprekend dat wij verantwoordelijk zijn voor de professionele zorg, passend binnen de indicatie van een bewoner. In een zorgleefplan leggen we alle afspraken vast over wie wat doet. Zo weten de medewerkers wat familieleden of mantelzorgers doen en andersom.

We blijven in gesprek

Wensen en behoeften kunnen na verloop van tijd veranderen. Daarom blijven we in gesprek met elkaar. Als een bewoner bij ons komt wonen, dan maakt de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er) een afspraak met de mantelzorger vóór het eerste overleg met arts, verzorging en betrokken professionals, het multidisciplinair overleg (MDO). We kijken dan naar de wensen en behoeften van de bewoner op verschillende vlakken: medisch, zorg, sociaal en de omgeving. Bewoner en mantelzorger zijn daarbij van harte welkom.

Ondersteuning van mantelzorgers is onmisbaar

De veranderde wet- en regelgeving doet een beroep op de creativiteit van ons en van de naasten van mantelzorgers. We proberen alles wat voor onze bewoners waardevol en belangrijk is in het dagelijks leven door te zetten. We hebben vrijwilligers, familie en mantelzorgers nodig naast onze professionals. Samen maken we het leven en wonen binnen de locaties zo huiselijk, geborgen en vertrouwd mogelijk.

4.2 Vrijwilligers

In onze organisatie werken veel vrijwilligers. Zij leveren een waardevolle en onmisbare aanvulling op het leven en de zorg in onze woonzorgcentra. Het takenpakket van de vrijwilligers is zeer uitgebreid. Hieronder ziet u een aantal voorbeelden:

- ondersteunen bij allerlei activiteiten zoals schilderen, wandelen, rolstoeldansen, kaarten maken;
- ondersteunen tijdens de maaltijden;
- begeleiding van cliënten naar het ziekenhuis;
- onderhouden van tuin of volière;
- bezoeken van individuele cliënten;
- deelname aan de diverse cliëntenraden;
- vervoeren van cliënten naar diverse projecten.

Heeft u behoefte aan een bezoeken-vrijwilliger of iemand die u naar het ziekenhuis begeleidt? Laat dit uw EVV'er weten, dan kijkt deze voor u wat mogelijk is.

Nieuwe vrijwilligers? Altijd welkom!

Omdat er zo veel mogelijkheden zijn voor vrijwilligerswerk binnen Ananz, is er een coördinator zich hiermee bezighoudt. De coördinator zorgt er niet alleen voor dat vrijwilligers binnen Ananz op de juiste plek terechtkomen, maar ook dat er voldoende vrijwilligers zijn. Kent u iemand in uw omgeving die als vrijwilliger in een van onze woonzorgcentra aan de slag wil? Wij horen het graag! De vacatures en de contactinformatie staan op onze website.

5 Uw rechten en plichten

5.1 Cliëntenraad

Cliëntenraad per woonzorgcentrum

Iedereen wil zo veel mogelijk zijn eigen leven kunnen bepalen, ook mensen die afhankelijk zijn van zorg. In nog sterkere mate geldt het voor hen die daarvoor hun eigen omgeving hebben verlaten en nu wonen in een woonzorgcentrum, bijvoorbeeld van Ananz.

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is bepaald dat er in ieder woonzorgcentrum een cliëntenraad is. Een raad die nauw betrokken is bij het welzijn van cliënten. Een correcte bejegening, goede maaltijden, een plezierige woonomgeving en professionele zorg die uitgaat van het behoud van de eigen regie van de cliënt of bewoner. Over al deze punten spreekt de cliëntenraad met de leiding van het woonzorgcentrum.

Centrale cliëntenraad

Naast deze cliëntenraad is er ook een centrale cliëntenraad. Deze raad, waarin ook vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden zitting hebben, houdt zich bezig met onderwerpen die voor alle woonzorgcentra van Ananz van toepassing zijn. Voorbeelden hiervan zijn de begroting en jaarrekening, het eten en drinken of de was.

Bevoegdheden

Bij alle onderwerpen heeft de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd adviesrecht. In betrekkelijk veel gevallen zelfs verzwaaard adviesrecht. Dat wil zeggen dat de directie pas tot uitvoering van iets kan overgaan na een positief advies van de cliëntenraad.

In dit samenspel met de leiding van een woonzorgcentrum kan een cliëntenraad constructief en effectief iets voor de bewoners betekenen. Wel dient het altijd om zaken te gaan van algemeen belang. Een cliëntenraad is er niet voor individuele klachten. Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u vanaf 6.3.

Samenstelling

Een cliëntenraad bestaat bij voorkeur uit cliënten of familieleden. Zij zijn de primaire belanghebbenden en ervaringsdeskundigen bij uitstek. Ook anderen kunnen hun interesse voor een cliëntenraad kenbaar maken, mits zij bekend zijn met ouderenzorg. Een simpel verzoekje bij het locatiesecretariaat voor nadere informatie door een lid van de cliëntenraad is voldoende.

De cliëntenraad hoort graag van u

Onderzoek en ervaring hebben aangetoond dat de beste resultaten worden bereikt met meedenkende leden van een cliëntenraad. Daarom wil de cliëntenraad graag geïnformeerd worden hoe het welzijn van cliënten door hen zelf of familieleden ervaren wordt. De centrale vraag van de cliëntenraad, rekening houdend met de mogelijkheden, is dan ook: Hoe zou ú het willen?

Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?

Wilt u persoonlijk contact opnemen met een van de cliëntenraden? Dat kan door te bellen met 088 - 567 77 00. Ook kunt u een e-mail sturen naar de cliëntenraad van het door u gewenste woonzorgcentrum.

<i>Woonzorgcentrum</i>	<i>E-mailadres</i>
Akert	clienraad-akert@st-anna.nl
Berk en Heuvel	clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl
Nicasius	clienraad-nicasius@st-anna.nl
Centrale cliëntenraad	directiesecretariaat.ananz@st-anna.nl

5.2 Wet en regelgeving

Als u verhuist naar een woonzorgcentrum, verandert er veel in uw dagelijkse leven. Vaak zijn het veranderingen die samenhangen met de wet- en regelgeving in de zorg.

Er zijn verschillende wetten waarin uw rechten zijn vastgelegd. We zetten de wetten op een rijtje waarmee u als cliënt van een van onze woonzorgcentra te maken kunt krijgen.

5.2.1 De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)

De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG) is er om cliënten te beschermen tegen mogelijk ondeskundig en onzorgvuldig handelen door zorgverleners. In Nederland kennen we het zogenaamde BIG-register. Hierin zijn onder meer artsen, fysiotherapeuten, psychologen en verpleegkundigen opgenomen. Alleen diegenen die zijn opgenomen in het BIG-register mogen hun (beschermde) titel voeren. Om in het BIG-register vermeld te blijven, is het nodig om op regelmatige basis bijgeschoold te worden en zo bevoegd te blijven voor het uitoefenen van de zorgtaak.

5.2.2 De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Deze wet zorgt ervoor dat persoonlijke gegevens zorgvuldig worden behandeld. Zo mogen wij bijvoorbeeld uw gegevens alleen voor een bepaald doel vastleggen en gebruiken. In ons privacyreglement hebben we vastgelegd hoe we dit doen. Dit reglement is op te vragen via het directiesecretariaat.

5.2.3 De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)

In deze wet zijn de rechten en plichten van cliënten en zorgverleners vastgelegd. Als cliënt heeft u onder andere recht op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand. Zo mag u bijvoorbeeld zelf beslissen of u toestemming geeft voor onderzoek. Ook heeft u het recht een second opinion aan te vragen of uw medisch dossier in te zien.

Naast deze rechten heeft u ook een aantal plichten. Zo is het belangrijk dat u bijvoorbeeld de zorgverlener duidelijk en volledig informeert en dat u zo veel mogelijk meewerkt aan het voorgestelde onderzoek en de voorgestelde behandeling.

5.2.4 Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang (Wzd) is bedoeld voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking. De nieuwe wet geldt niet alleen in instellingen, maar bijvoorbeeld ook in de thuissituatie of in kleinschalige woonvormen.

De Wzd is gericht op het voorkomen van dwang. In deze wet is bepaald dat cliënten alleen zorg krijgen die in het zorgleefplan is opgenomen en waar een cliënt mee instemt. Maatregelen waarmee een cliënt niet instemt of waar een cliënt zich tegen verzet, kunnen niet in het zorgleefplan worden opgenomen. Mocht er ernstig probleemgedrag zijn, dan moeten de zorgverleners een stappenplan doorlopen. Het doel hiervan is de situatie van een cliënt zo goed mogelijk te analyseren, alle alternatieven voor vrijwillige zorg te bekijken en eventuele externe deskundigheid in te schakelen.

Deze wet vervangt te zijner tijd de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).

5.2.5 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)

Deze wet bevordert de medezeggenschap van cliënten van woonzorgcentra en versterkt daarmee hun positie. In onze organisatie is op iedere locatie een cliëntenraad actief en kennen we daarnaast een centrale cliëntenraad.

De cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Zij leveren een actieve bijdrage aan het bevorderen van de kwaliteit van onze zorgverlening. De cliëntenraad is een actief betrokken gesprekspartner voor de directie bij diverse beleidsonderwerpen. Zie voor meer informatie over de cliëntenraad bij 6.1.

5.2.6 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is onder meer het volgende geregeld:

- Een betere en snelle aanpak van klachten. Zo kunt u als cliënt gratis terecht bij de klachtenopvangfunctionaris van Ananz.
- Zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden. Doordat medewerkers hun bevindingen met elkaar bespreken, leren zij ervan en kunnen we samen onze zorg verbeteren.
- De cliënt krijgt een sterkere positie. U heeft recht op goede informatie over iets dat niet goed is gegaan in de verleende zorg. Als er iets niet goed is gegaan, moeten wij dat met u bespreken en opnemen in het elektronisch cliëntendossier (ECD). Ook heeft u recht op informatie over de kwaliteit van de zorgverlening wanneer u daarom vraagt.
- Uitbreiding meldplicht zorgaanbieders. Voortaan moeten zorgaanbieders alle vormen van geweld in de zorgrelatie melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Net als ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.

5.3 Klachten

Onze medewerkers spannen zich dagelijks in om u optimale zorg te verlenen. Desondanks kunt u hierover niet helemaal tevreden zijn. We hopen dat u op dat moment uw ongenoegen of wensen naar voren brengt en er niet mee blijft rondlopen. Uw klacht is voor ons immers een middel om onze zorg- en dienstverlening met een andere bril te bekijken en zo mogelijk te verbeteren. Een klacht beschouwen wij dan ook als een gratis advies.

Gelukkig kunnen we de meeste problemen in goed onderling overleg bevredigend oplossen. Bespreekt u daarom in eerste instantie uw ongenoegen met de betrokken medewerker. U kunt ook contact opnemen met zijn of haar leidinggevende, de klachtenopvangfunctionaris of de directie.

Vindt u dat uw klacht niet bevredigend is afgehandeld, dan kunt u overwegen een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie van Ananz. Dit is ook van toepassing als de aard van het probleem zodanig is, dat onderling overleg niet mogelijk is. Hierbij kan het gaan om een algemene klacht en in het verpleeghuis ook om een Bopz-klacht (bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen). U kunt deze klacht zelf indienen of laten indienen door degene die namens u optreedt.

5.4 Onafhankelijke klachtencommissie

Ananz heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie behandelt formele klachten volgens de Klachtenregeling voor cliënten van Ananz. De klachtencommissie behandelt alleen klachten waartoe zij bevoegd is. Is dit niet het geval, dan verwijst de commissie u door naar een bevoegde instantie. De klachtencommissie stuurt u, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht, een ontvangstbevestiging en een verdere toelichting over de vervolgpcedure. Op basis van de behandeling komt de klachtencommissie tot een schriftelijk, beargumenteerd oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Dit oordeel richt ze tot zowel de klager als de aangeklaagde(n). De directie krijgt een afschrift, net als diegenen die door de klachtencommissie zijn gehoord. Vervolgens zal de directie de klager en de klachtencommissie schriftelijk meedelen of zij, naar aanleiding van dat oordeel, maatregelen zal (laten) nemen en zo ja welke.

5.5 Aanvullende informatie

Aanvullende informatie over de onafhankelijke Ananz klachtencommissie staat in de Klachtenregeling voor cliënten van Ananz. Deze klachtenregeling is gebaseerd op het model klachtenregeling van ActiZ en de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). ActiZ is de branchevereniging van bijna 400 organisaties die actief zijn op het gebied van zorg en ondersteuning aan ouderen, (chronisch) zieken en jeugd.

Met onze klachtenregeling voldoen we aan de wet- en regelgeving rond klachten: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz), de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In de klachtenregeling staat de werkwijze van de commissie uitgebreid beschreven. Deze klachtenregeling is verkrijgbaar via het directiesecretariaat van Ananz, telefoonnummer 088 – 567 77 20.

Klachtencommissie Ananz
p/a directiesecretariaat Ananz
Grote Bos 8
5666 AZ Geldrop

5.6 De Geschillencommissie Zorg

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan kunt u met deze klacht naar De Geschillencommissie Zorg gaan. Een geschil moet u binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig maken. Aan de behandeling van een geschil bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden.

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

6 Financiën en verzekeringen

6.1 Wet langdurige zorg (Wlz)

Als u in een van onze woonzorgcentra verblijft, worden de verblijfskosten voor het grootste deel betaald op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Daarnaast betaalt u een eigen bijdrage. Deze is afhankelijk van diverse zaken, waaronder de hoogte van uw inkomen en uw eigen vermogen. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) stelt de hoogte en inning van de eigen bijdrage vast. Dit gaat buiten Ananz om.

Wat betaalt u zelf?

Sommige diensten worden niet vergoed door de Wet langdurige zorg. Deze zijn voor uw rekening. Het gaat hierbij om:

- kappersbezoek: dit betaalt u aan de kapper;
- pedicurebehandeling op eigen verzoek: u betaalt aan de pedicure;
- wassen van uw kleding door een externe wasserij: u krijgt een factuur van de wasserij;
- telefoon: u krijgt een factuur van uw provider.
- televisie/internet: u krijgt een factuur van Ananz *

** Op het formulier 'Mijn financiële afspraken met Ananz' kunt u aangeven of u de betaling zelf overmaakt of dat u Ananz goedkeuring geeft om de betaling automatisch van uw rekening af te schrijven. In beide gevallen ontvangt u van ons iedere maand (achteraf) een overzicht van de door u gemaakte kosten. De kosten van uitstapjes en dergelijke zijn buiten de maandelijkse bijdrage gehouden. Die brengen wij, indien van toepassing, afzonderlijk in rekening.*

6.2 Verzekeringen

Als bewoner van een van onze woonzorgcentra, heeft u geen eigen glas- en opstalverzekering meer nodig. Deze hebben wij centraal afgesloten.

Wel is het van belang dat u zelf zorgt voor een WA- en een inboedelverzekering. Ook uw ziektekostenverzekering houdt u aan als u bij ons komt wonen. Gebruikt u een elektrische rolstoel van ons? Dan zorgen wij voor een rolstoelverzekering. Dit lijkt op een bromfietsverzekering. U krijgt dan ook een plaatje om op de rolstoel te bevestigen.

6.3 Schade

Een ongeluk zit in een klein hoekje. Mocht een medewerker per ongeluk schade aanbrengen aan uw eigendommen, dan zijn wij daarvoor verzekerd. Meld geconstateerde schade zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de teamleider. Deze maakt het daarna voor u in orde.