



Informatiemap

Centrum voor herstel en revalidatie



Grote Bos 6
5666 AZ Geldrop

T.: 088 – 567 77 62

Voorwoord

Welkom in het Centrum voor herstel en revalidatie. U bent bij ons gekomen om te herstellen en zo goed mogelijk te revalideren. Wij gaan u hierbij helpen.

Het centrum maakt deel uit van woonzorgcentrum Heuvel, een fijne plek in een groene omgeving, waar we er samen alles aan doen om ervoor te zorgen dat u zo snel mogelijk weer terug naar huis kunt gaan. Samen, want ook uw familie en mantelzorgers zijn onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf en passende zorg.

Ik ben ontzettend trots om u te kunnen vertellen dat ik sinds juni 2015 teamleider ben van deze afdeling. Samen met een professioneel en betrokken begeleidingsteam streven wij ernaar uw revalidatie en uw verblijf zo prettig mogelijk te laten verlopen. Kwaliteit en betrokkenheid staan bij ons hoog in het vaandel. U kunt te allen tijde terecht bij uw eerstverantwoordelijk verzorgende (EUV'er), onze medewerkers op de afdeling, en uiteraard ook bij mij als teamleider. Wanneer u suggesties, vragen, opmerkingen of andere zaken heeft die voor u of uw familie belangrijk zijn staat de deur van mijn kantoor open.

Met deze informatiemap bieden we u een handig naslagwerk. Hierin leest u wat u van ons en onze zorg mag verwachten en wat wij van u vragen.

Namens het gehele team van het Centrum voor herstel en revalidatie heet ik u van harte welkom.



Marieke Heijne
Teamleider Centrum voor herstel en revalidatie
T: 088 – 567 78 67 / 465
E: m.heijne@st-anna.nl

“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.”



*Rosanne Huijbregts
Zorgmanager*



*Bert-Jan van den Dungen
Zorgmanager*

Inhoud

1	Wonen	1
1.1	ZorgZamen	1
1.2	Centrum voor herstel en revalidatie	1
1.3	Uw kamer	1
1.4	Eten en drinken	2
1.5	Was	3
1.6	Schoonmaak	3
1.7	Post	3
1.8	Ideeënbox	3
1.9	Onze huisregels	3
1.10	Klimaat	5
1.11	Veiligheid	5
2	Welzijn	7
2.1	Gastvrijheid	7
2.2	Recreatie en activiteiten	7
2.3	Gasterij Bij de Boom	7
2.4	Stilteruimte en vieringen	8
2.5	Geestelijke verzorging	8
2.6	Kapper	9
2.7	Voetzorg / pedicure	9
2.8	Stichting Vrienden van Berkenheuvel	9
3	Zorg	11
3.1	Wie zorgen er voor u?	11
3.1.1	Verzorging	11
3.1.2	Behandeling en begeleiding	12
3.2	Medicijnen	14
3.3	Het revalidatietraject	14
3.4	Hulpmiddelen	16
3.5	Infectiepreventie	16
3.6	Norovirus	17
3.7	Reanimeren	18
3.8	Wilsverklaring	18
3.9	Mantelzorgers en vrijwilligers	19
4	Financiën en verzekeringen	21
4.1	Zorgverzekering	21
4.2	Verzekeringen	21
4.3	Schade	21

5	Uw rechten en plichten	23
5.1	Cliëntenraad	23
5.2	Wet en regelgeving	24
5.2.1	De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)	24
5.2.2	Privacywet (AVG)	25
5.2.3	De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)	25
5.2.4	Wet zorg en dwang (Wzd)	25
5.2.5	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)	25
5.2.6	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	26
5.3	Klachten	26
5.4	Onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie	27
5.5	Aanvullende informatie	27
5.6	De Geschillencommissie Zorg	28
6	Gebruiksaanwijzingen	29

1 Wonen

Ananz staat voor: wonen – welzijn – zorg. Als cliënt van ons Centrum voor herstel en revalidatie woont u niet echt bij ons, u verblijft hier tot u voldoende hersteld bent om weer naar huis te gaan. Maar ook voor onze tijdelijke cliënten geldt: we vinden het belangrijk dat u zich hier welkom en thuis voelt.

1.1 ZorgZamen

In deze wereld waar in de ouderenzorg voortdurend 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.

Kwetsbaar zijn ook de mensen die bij ons komen herstellen en revalideren. Ook aan hen willen wij een plek bieden waar zij zich, omringd door de best passende zorg, thuis kunnen voelen.

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 Centrum voor herstel en revalidatie

Het Centrum voor herstel en revalidatie (CHR) maakt deel uit van woonzorgcentrum Heuvel. Het ligt prachtig in een groene en rustige omgeving in Geldrop. Het gebouw is fris en werd in 2014 geopend. Ook buiten is het, in de zomer, goed toeven onder de grote parasols op het terras.

Het CHR bevindt zich op de tweede verdieping. Op de begane grond en eerste verdieping bevinden zich de huiskamers en appartementen voor intensieve verpleeghuiszorg. Daarnaast biedt Heuvel dagbehandeling aan ouderen die in hun eigen woning wonen, maar zorg nodig hebben in verband met een verminderde zelfredzaamheid of lichamelijke beperkingen. Ook beschikt Heuvel over een hospice, met een eigen ingang en eigen parkeerplaats. En tot slot is daar gasterij Bij de Boom, ons gastvrije restaurant waar iedereen, cliënt of niet, van harte welkom is.

1.3 Uw kamer

In het CHR heeft u een eigen kamer, voorzien van passend sanitair en zorgalarmering.

Uw kamer is sober ingericht, we nodigen u van harte uit hier naar wens persoonlijke spullen aan toe te voegen, zoals een schemerlamp voor wat sfeerverlichting en wat eigen schilderijen of foto's. Schilderijen hangt u op aan de daarvoor bestemde draden. Ook kunt u denken aan een koelkastje, een waterkoker en/of een koffiezetapparaat.

De lampen op de badkamer gaan aan door middel van een bewegingssensor. Beweegt u een tijdje niet – u zit bijvoorbeeld even heel rustig op het toilet -, dan gaan ze vanzelf uit. Bij een beweging gaan ze vanzelf weer aan.

De deur van uw kamer opent en sluit u met de wandschakelaar of met de rode halszender die u van ons krijgt.

Gezamenlijke huiskamer

Er is een huiskamer die u samen met een aantal cliënten deelt. Op doordeweekse dagen vindt daar overdag de groepstherapie plaats. Ook is er een serre die we hebben ingericht als zithoek.

Als cliënt van ons CHR bent u, buiten de afspraken voor therapie en behandeling om, vrij om te komen en gaan wanneer u wilt. De hoofdingang is gedurende de dag geopend. Buiten de openingstijden kunt u binnenkomen door aan te bellen bij de intercom bij de voordeur. Dat geldt ook voor uw bezoek.

1.4 Eten en drinken

's Morgens kunt u op een door u gewenste tijd tussen 08:00 en 10:00 uur gebruik maken van het ontbijtbuffet. De lunch wordt om 12.00 uur geserveerd, het avondeten om 17:15 uur. Lunch en avondeten worden in gezamenlijkheid gebruikt.

Zijn er dingen die u graag lust maar niet in het assortiment vindt, vraag gerust aan de huiskamerassistent wat er mogelijk is.

Wil uw bezoek mee-eten op de afdeling? Dat kan! Het locatiesecretariaat heeft daarvoor maaltijdbonnen. Onze keuken vindt het fijn als u minimaal een dag van tevoren aangeeft dat u mee-eet, dan kunnen zij er met de inkoop rekening mee houden.

1.5 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. Ook krijgt u handdoeken en washandjes van de afdeling.

Kleding

Voor het wassen van uw kleding bent u zelf (een mantelzorger of familielid) verantwoordelijk.

1.6 Schoonmaak

Een paar keer per week maakt een facilitair medewerker uw kamer schoon. Ook verzorgt de facilitaire dienst de algemene ruimtes binnen onze woonzorgcentra.

1.7 Post

Is er post voor u, dan wordt deze voor u achter het naamkaartje bij uw deur geplaatst.

1.8 Ideeënbox

Uw mening is belangrijk! Daarom hebben wij een Ideeënbox waarin u uw ideeën en suggesties voor het Centrum voor herstel en revalidatie kwijt kunt. Uw ideeën helpen ons bij de groei en professionalisering van ons team en onze afdeling.

1.9 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, verblijven 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.

Medewerkers gaan zorgvuldig om met uw privacy. Zij komen alleen uw kamer binnen als u daar zelf aanwezig bent. Als u er niet bent en het is nodig dat er iemand in uw kamer komt, gebeurt dit altijd in overleg met de EVV'er (eerstverantwoordelijk verzorgende) die u toegewezen krijgt als u bij ons wordt opgenomen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan schoonmaak of reparaties.

Veiligheid voorop!

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

Bezoek

Er zijn geen bezoektijden. Wel vragen we bezoek rekening te houden met activiteiten op de afdeling, er zijn 's morgens en 's middags therapieën. 's Middags wordt er veel gerust. Revalidatie gaat vóór 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.

Roken

Alle woonzorgcentra van Ananz zijn rookvrij.

Buiten kan gerookt worden op de terrassen. Ook is er vlak bij de ingang een 'bushokje' waar gerookt mag worden.

Huisdieren

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

1.10 Klimaat

Woonzorgcentrum Heuvel is aangesloten op een zogenaamde warmte/koude-opslaginstallatie. Via dit systeem worden de ruimtes in het gebouw gekoeld of verwarmd.

In het gebouw hangen verschillende thermostaten waarmee de temperatuur (per ruimte) enkele graden kan worden bijgesteld ten opzichte van de standaard ingestelde temperatuur. U kunt op de thermostaat de gewenste temperatuur instellen.

Overgaan van koelen naar verwarmen, of omgekeerd, duurt enkele uren. Om het systeem optimaal te laten werken is het belangrijk dat de thermostaat zo veel mogelijk in dezelfde stand blijft staan en de ramen zo veel mogelijk gesloten blijven. Als het systeem koelt bij warm weer, of verwarmt als het koud is, gaat veel energie verloren als ramen en deuren openstaan.

1.11 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 appartement hebben.
- Het branden van kaarsen is niet toegestaan.
- U mag alleen roken op de aangewezen plaatsen (zie daarvoor 2.8).
- 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.

2 Welzijn

2.1 Gastvrijheid

Bij Ananz is gastvrijheid onlosmakelijk verbonden met de zorg en aandacht die wij onze cliënten 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 Recreatie en activiteiten

In het Centrum voor herstel en revalidatie organiseren we regelmatig allerlei activiteiten voor onze cliënten. Ook maken we, waar mogelijk, ruimte voor uw eigen hobby's. Heeft u bijvoorbeeld een kaartclub, dan zijn uw clubgenoten, in overleg, van harte welkom om hier met u te komen kaarten.

Ook kunt u deelnemen aan de gezamenlijke activiteiten die in woonzorgcentrum Heuvel worden georganiseerd. Deze staan op het infobord naast ons kantoor. Daar vindt u ook informatie over welke medewerker wanneer aanwezig is.

2.3 Gasterij Bij de Boom

Op de begane grond van woonzorgcentrum Heuvel vindt u gasterij Bij de Boom. Hier is iedereen welkom om te genieten van een lekkere kop koffie of een heerlijke maaltijd.

Het is een ontmoetingsplek voor iedereen. Niet alleen voor onze cliënten en andere gebruikers van de woonzorgcentra Berk en Heuvel, ook andere bezoekers zijn er welkom. Wandelaars en fietsers die even uit willen blazen, kinderen die een ijsje komen eten, of wijkbewoners die een bakje komen doen of een hapje komen eten.

De ronde serre zorgt voor een bijzondere lichtinval en geeft uitzicht op de prachtige tuin waar het heerlijk toeven is voor iedereen en waar kinderen ook lekker kunnen spelen.

Het restaurant is van 's morgens 09.00 uur tot 's avonds 20.00 uur open.

2.4 Stilteruimte en vieringen

Woonzorgcentrum Heuvel heeft een eigen stilteruimte. U bereikt deze als u in de serre de trap of lift neemt. Op de eerste etage ligt de ruimte aan uw rechterhand. De stilteruimte biedt een welkom aan iedereen: bewoners, familie, bezoekers en medewerkers, ongeacht geloof, cultuur of levensovertuiging. Zij kunnen hier terecht voor rust, persoonlijke bezinning, meditatie of gebed. Ook is er de mogelijkheid een – elektrisch - kaarsje te branden.

2.5 Geestelijke verzorging

Heeft u behoefte aan geestelijke verzorging, dan vindt u bij ons een luisterend oor, welke religie of levensovertuiging u ook heeft.

Denk bijvoorbeeld aan:

- *woord- of communievieringen*: ze vinden plaats op vrijdag en op feestdagen. Op de verschillende informatieborden leest u waar en hoe laat;
- *gespreksgroepen*: eenmaal per maand gaan belangstellenden met elkaar in gesprek over zaken die het leven raken. U bent van harte welkom!
- *herdenkingsviering*: onze overledenen zijn uit het oog, maar niet uit het hart. Jaarlijks is er op iedere locatie een herdenkingsviering, waar we mensen gedenken die de afgelopen periode gestorven zijn;
- *bedevaart*: wie daar behoefte aan heeft kan eenmaal per jaar met ons een dag op bedevaart;
- *ernstige ziekte of afscheid*: samen met de bewoner en familie kan gekeken worden naar een passend ritueel bij een ernstige ziekte of afscheid;
- *persoonlijk contact*: onze geestelijk verzorger maakt graag tijd voor u. Het rechtstreekse telefoonnummer is 088 – 567 77 52.

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.

2.6 Kapper

In het tegenovergelegen woonzorgcentrum Berk 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 088 – 567 78 30.

2.7 Voetzorg / pedicure

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.

Binnen Ananz hebben wij een eigen pedicure waarvan u gebruik kunt maken. De kosten hiervoor zijn voor uw eigen rekening tenzij er een medische indicatie is afgegeven door de arts. Natuurlijk is ook uw eigen pedicure welkom.

2.8 Stichting Vrienden van Berkenheuvel

De stichting Vrienden van Berkenheuvel is opgericht in april 2002. Zij organiseert regelmatig activiteiten voor bewoners van woonzorgcentra Berk en Heuvel. Deze brengen een prettige afwisseling in het dagelijkse leven van onze cliënten. Jaarlijks vindt er een lentefeest plaats en in de winter zijn er op zondag regelmatig concerten. Ook de mantelzorgers worden niet vergeten. Zij hebben al een aantal keren op Valentijnsdag een speciaal ontbijt gekregen.

Daarnaast helpt de stichting om sponsorgelden bij elkaar te krijgen voor de aanschaf van zaken die het woonplezier van onze cliënten verhogen. Denk aan volièrres, een patio, aquarium, bloembakken, podium en audioapparatuur.

Wilt u ook vriend worden en zorgen voor nét dat beetje extra? Of wilt u graag meer informatie over de Stichting Vrienden van Berkenheuvel? Op www.ananz.nl vindt u onze contactinformatie. Ook is er een Facebook-pagina, facebook.nl/stichting.vanberkenheuvel/.

Overweegt u een gift? Deze kunt u overmaken op bankrekening NL04 RABO 0156 8594 59, ten name van Stichting Vrienden van Berkenheuvel.

3 Zorg

Ananz staat voor 'wonen, welzijn en zorg'. We bieden u een fijne plek om te *wonen*, of zoals in uw geval, tijdelijk te verblijven. 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.

Een multidisciplinair team van zorgverleners, aangestuurd door de medisch manager, werkt samen om u op het juiste moment de juiste zorg te kunnen bieden. Bij die zorg wordt u gestimuleerd om zo veel mogelijk – en steeds meer – zelf te doen.

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

Teamleider

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

Zorgcoördinator

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

Eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er)

Als u bij ons komt revalideren, wordt een van de verzorgenden uw vaste aanspreekpunt. We noemen dit uw eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er). Deze bewaakt het revalidatietraject en de continuïteit van de zorg en bespreekt regelmatig met u het verloop. Als u dat wenst kan uw mantelzorger bij deze gesprekken aanwezig zijn.

Verpleegkundige

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

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.

Activiteitenbegeleider

De activiteitenbegeleider helpt u bij activiteiten die u graag doet en die bijdragen aan uw herstel.

Leerlingen en stagiairs

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

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

Tijdens uw verblijf hier neemt de specialist ouderengeneeskunde, die verantwoordelijk is voor uw revalidatiebehandelplan, de zorg tijdelijk over van uw huisarts. Na uw revalidatie komt u weer onder behandeling van uw huisarts. De specialist ouderengeneeskunde zorgt voor een goede overdracht.

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.

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 van uw spierkracht, mobiliteit en conditie.

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.

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.

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.

Maatschappelijk werker

De gevolgen van uw ziekte of handicap kunnen emoties teweegbrengen. De maatschappelijk werker kan u helpen bij het daarmee leren omgaan.

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. Door bijvoorbeeld een beroerte kunt u anders zijn gaan denken, doen of voelen. 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.

Geestelijke verzorging

Een opname in het Centrum voor herstel en revalidatie 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.

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 (MDO) en het familiegesprek dat door uzelf of door de specialist ouderengeneeskunde kan worden aangevraagd.

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 cliënt centraal. We bespreken en evalueren de zorg die wij u bieden.

3.2 Medicijnen

Gebruikt u medicijnen, dan zorgen wij ervoor dat deze altijd op tijd gereed staan en dat er voldoende voorraad is.

Wilt u uw medicijnen in eigen beheer hebben, dan brengen we u 's morgens de medicatie voor een heel etmaal. De specialist ouderengeneeskunde moet hiervoor toestemming geven.

We adviseren u geen geneesmiddelen – denk aan homeopathische middelen en zalven - zonder afspraak met en toestemming van uw specialist ouderengeneeskunde te gebruiken. Deze zouden uw revalidatie negatief kunnen beïnvloeden.

3.3 Het revalidatietraject

Uw verblijf in het Centrum voor herstel en revalidatie is tijdelijk. Alle zorg is erop gericht dat u zo snel mogelijk weer de draad van uw oude leven op kunt pakken.

Multidisciplinaire intake (MDI)

Bij de start van uw verblijf is er een intake. U bent daarbij zelf aanwezig, samen met de eerste contactpersoon. De specialist ouderengeneeskunde en alle betrokken disciplines zitten samen met u om de tafel om de belangrijkste doelen van uw revalidatie te bespreken. Ook wordt een voorlopige ontslagdatum vastgesteld. Deze intake duurt een half uur.

Observatieperiode

De eerste week na uw opname kijken we wat u wel en niet kunt en welke therapie of behandeling u nodig heeft om weer zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren.

Na deze periode worden deze observaties besproken tijdens het multidisciplinair overleg (MDO). Op basis daarvan wordt een revalidatiebehandelplan opgesteld.

Revalidatiebehandelplan

Wat is nodig om u op een veilige manier weer thuis te kunnen laten wonen? Hoeveel tijd is er nodig om dat doel te halen? En welke disciplines komen daarbij kijken? Het antwoord op die vragen wordt vastgelegd in een revalidatiebehandelplan. Voor dat plan is de specialist ouderengeneeskunde verantwoordelijk.

In het plan staat ook de voorlopige ontslagdatum die genoemd is in het MDI, zodat u weet waar u naartoe werkt. Als gaandeweg blijkt dat een langere revalidatie nodig is of, omgekeerd, het herstel sneller verloopt dan voorzien, wordt deze datum bijgesteld. Pas aan het eind van de revalidatie wordt een definitieve ontslagdatum bepaald.

Een revalidatiebehandelplan is altijd maatwerk. U krijgt die zorg en behandeling die bij u en uw specifieke situatie passen.

Weekprogramma

Voor uw revalidatie wordt een weekprogramma opgesteld. Hierin staan de behandelingen en afspraken met de behandelaars en therapeuten die bij uw revalidatie betrokken zijn. Ook uw eigen oefenmomenten staan in dit programma.

Tussentijdse evaluatie

Hoe verloopt de revalidatie, hoe staat het met de vorderingen? Dat wordt periodiek besproken in het MDO. Heeft u, of heeft uw mantelzorgers zelf tussentijds behoefte aan een gesprek, dan mag u dat altijd aanvragen.

Proefverlof

Voordat u definitief naar huis gaat kunt u eerst op proefverlof gaan. Zo kunt u vast wennen aan uw terugkeer, ervaren hoe het thuis gaat en kijken of u ergens problemen ondervindt. Het verlof kan een dagdeel of een hele dag duren, maar ook een dag en een nacht.

U krijgt een formulier mee met vragen en opdrachten. Op basis van uw antwoorden weten we waar u nog aan moet werken en/of wat u nodig heeft om definitief naar huis te kunnen.

Terug naar huis!

Zijn de revalidatiedoelen gehaald, dan gaat u weer naar huis. Op de dag van uw ontslag plant de zorg een kort gesprek met u in om uw laatste vragen te beantwoorden. U krijgt voor 48 uur medicatie mee naar huis, plus een ontslagrecept waarmee u uw medicijnen bij uw huisarts kunt bestellen.

Kunt u niet meer functioneren zoals u dat vóór uw opname kon, dan bespreken het behandelteam en de zorg dit tijdig met u. De ergotherapeut brengt, als dat nodig is, een huisbezoek om te kijken welke hulpmiddelen of ondersteuning u nodig heeft. Denk aan beugels bij het toilet of de douche, een zitverhoging, of een traplift. Ook als een andere woonsituatie passender is, bespreken we dat met u.

Heeft u na uw ontslag nog een bepaalde therapie of behandeling nodig, dan kunt u daarvoor terecht bij Ananz-Heuvel (poliklinisch). Ook kunnen de zorgverleners van het Geriatrie Expertise Centrum van Ananz bij u thuis komen.

3.4 Hulpmiddelen

Sommige cliënten 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 Norovirus

Wat te doen bij een norovirus uitbraak?

Een norovirusinfectie is een besmettelijke ziekte, waarbij een ontsteking van de maag en de darm optreedt, het wordt ook wel het buikgriepvirus genoemd. Norovirusinfecties komen regelmatig voor in Nederland. Ziekteverschijnselen zijn misselijkheid, braken en diarree. De verschijnselen duren gemiddeld 2 tot 3 dagen. Het virus zit in het braaksel en de ontlasting van iemand die besmet is. Onder andere door handcontact met besmette personen en via besmette voorwerpen kan het virus worden overgedragen.

Omdat het virus zo besmettelijk is, is het volledig voorkomen van uitbraken onmogelijk. In ieder geval zorgen we als organisatie dat onze kennis op peil blijft. Hierin betrekken we actief onze deskundige medewerkers van infectiepreventie. Zij kennen de nieuwste richtlijnen en weten welke invloed die hebben op de protocollen die we voor onze organisatie hebben opgesteld. We doen er alles aan om een uitbraak zo snel mogelijk weer onder controle te krijgen.

Stel: er bestaat een vermoeden dat het norovirus aanwezig is, wat gebeurt er dan?

- Medewerkers informeren de arts als de bewoner klachten krijgt van diarree en braken.
- Er wordt zo snel mogelijk een kweek genomen van de ontlasting en het laboratorium onderzoekt of er sprake is van het besmettelijke norovirus of dat de klachten een andere oorzaak hebben.
- De bewoner met klachten verblijft (zo veel als mogelijk) op de kamer om besmetting van andere bewoners te voorkomen. Op de deur van de kamer komt een speciale kaart te hangen zodat medewerkers weten welke beschermende kleding zij moeten dragen bij de verzorging van de bewoner.
- Medewerkers volgen daarnaast een speciale werkinstructie met afspraken tijdens de verzorging van cliënten.
- Als er meerdere bewoners en medewerkers dezelfde ziekteverschijnselen hebben beoordeelt de specialist ouderengeneeskunde of er sprake is van een uitbraak en wordt er een uitbraakteam ingesteld.
- Dit uitbraakteam komt dagelijks bij elkaar.
- Het team overlegt onder leiding van een voorzitter (zorgmanager) met de specialist ouderengeneeskunde, zorgcoördinator, adviseur infectiepreventie, verpleegkundige, facilitaire dienst, communicatie en notulist. Ieders rollen liggen vast in het draaiboek/protocol.

- Het uitbraakteam beantwoordt vragen als 'Welke maatregelen nemen we om de uitbraak te beperken?' 'Zorgen de genomen maatregelen tot minder zieken?' 'Kunnen onze bewoners nog bezoek ontvangen?' 'Moeten we de afdeling/locatie sluiten?' en 'Wie moeten we informeren?'
- De medewerkers worden dagelijks op de hoogte gehouden over het verloop van de uitbraak en hoe te handelen.
- Gespecialiseerde schoonmakers maken de kamers schoon en desinfecteren de besmette ruimtes.
- Het verkeer van verplegend personeel tussen afdelingen en locaties wordt zoveel mogelijk beperkt om het aantal besmettingen niet te vergroten.

Wat kunt ú doen?

- Neem hygiënemaatregelen in acht voor uzelf én uw naaste. Let extra goed op handhygiëne.
- Volg de instructies op die op het bord staan bij binnenkomst van de locatie en bij de afdeling. Deze instructies kunnen dagelijks wisselen, afhankelijk van het verloop van de uitbraak.
- Verlaat na uw bezoek direct de locatie én bezoek geen andere locaties om verspreiding van het virus te voorkomen.
- Mocht u zelf dezelfde ziekteverschijnselen krijgen dan kunt u pas **48 uur na volledig herstel** weer op bezoek komen.
- Er is geen extra risico aanwezig voor zwangeren.

Desinfecteer uw handen extra goed bij verlaten van de ruimte!

3.7 Reanimeren

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

3.8 Wilsverklaring

In een wilsverklaring kunt u vastleggen onder welke omstandigheden u weigert bepaalde medische behandelingen te ondergaan of onder welke omstandigheden u een bepaalde behandeling juist wenst. Een wilsverklaring is er voor de gevallen waarin u niet meer zelf kunt beslissen.

U kunt zelf een wilsverklaring opstellen. Verder zijn er de gestandaardiseerde wilsverklaringen, zoals de NPV-Levenswensverklaring en de zorgverklaring, die voor u al punten op een rijtje hebben gezet.

Wilt u een wilsverklaring opstellen, dan kunt u dit overleggen met uw behandelend arts.

3.9 Mantelzorgers en vrijwilligers

Een warm welkom en een thuis. Dat is wat we onze cliënten 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.

Mantelzorgers

Elk van onze cliënten 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 gast zich veilig en vertrouwd voelt.

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.

Vrijwilligers

In onze organisatie werken veel vrijwilligers. Zij leveren een waardevolle en onmisbare aanvulling op het leven en de zorg in onze woonzorgcentra. Ze hebben een geheimhoudingsplicht en werken discreet.

De vrijwilligers in woonzorgcentrum Heuvel zijn onze gastheren en gastvrouwen. Ze vervullen verschillende taken. Ze ondersteunen bij ontbijt, lunch en diner en zijn in de huiskamer aanwezig tijdens de koffiemomentjes. Ze bieden een luisterend oor als u daar behoefte aan heeft. Luisteren met u naar muziek. Of gaan met u een wandeling maken.

Aarzel niet om ze te benaderen als u een vraag heeft. Zij kijken samen met u wat binnen de mogelijkheden valt.

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 terecht komen, 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: www.annawerkt.nl/vrijwilligerswerk.

4 Financiën en verzekeringen

4.1 Zorgverzekering

Uw verblijf in het Centrum voor herstel en revalidatie wordt gefinancierd vanuit uw zorgverzekering. De kosten worden vergoed vanuit de basisverzekering.

Wat betaalt u zelf?

Sommige diensten binnen Ananz zijn voor uw eigen rekening. Denk bijvoorbeeld aan:

- 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;
- 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.*

4.2 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.

4.3 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.

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 verblijven in een woonzorgcentrum, bijvoorbeeld van Ananz. Het Centrum voor herstel en revalidatie maakt deel uit van woonzorgcentrum Heuvel.

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 Privacywet (AVG)

Privacybeleid St. Anna Zorggroep

Als patiënt of cliënt binnen de St. Anna Zorggroep kunt u erop vertrouwen dat er zorgvuldig met uw persoonlijke en medische gegevens wordt omgegaan en dat bescherming van uw privacy binnen onze organisatie is gewaarborgd. Op www.ananz.nl/privacy leest u meer over ons privacybeleid en vindt u het reglement omgaan met persoonsgegevens.

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.

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 goede 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 heeft een sterke 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.
- Zorgaanbieders moeten 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 klachtenfunctionaris of de directie. U kunt haar bereiken via Ananzklachtenbemiddeling@st-anna.nl of telefoonnummer 088 – 5677720.

Vindt u dat uw klacht niet bevredigend is afgehandeld, dan kunt u overwegen een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de St. Anna Zorggroep 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 klacht in het kader van de Wzd. U kunt deze klacht zelf indienen of laten indienen door degene die namens u optreedt.

5.4 Onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie

Ananz is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie behandelt formele klachten volgens de Klachtenregeling voor cliënten van Ananz. U kunt zelf een schriftelijke klacht indienen bij de commissie of de klachtenfunctionaris van Ananz kan u hierbij ondersteunen. De klachtenonderzoekscommissie behandelt alleen klachten waartoe zij bevoegd is. Is dit niet het geval, dan verwijst de commissie u door naar een bevoegde instantie. De klachtenonderzoekscommissie stuurt u, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht, een ontvangstbevestiging en een verdere toelichting over de vervolgprocedure. Op basis van onderzoek komt de commissie 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 klachtenonderzoekscommissie zijn gehoord. Vervolgens zal de directie de klager en de klachtenonderzoekscommissie 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 klachtenonderzoekscommissie 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) Wzd 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.

Klachtenonderzoekscommissie 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 Gebruiksaanwijzingen

Automatische deuren

Ieder appartement in gebouw Heuvel kunt u via een automatische deur betreden. Deze deur kunt u op drie manieren openen en sluiten. Hoe gaat dat in zijn werk?

Werking van de deuren

De deuren werken volledig automatisch. Hierbij is het van groot belang dat u zelf niet aan de deur komt. Als u bijvoorbeeld aan de deur trekt of tegen de deur duwt, kan de deur in storing raken. Als dit toch gebeurt, verzoeken we u dit direct aan de zorg te melden.

De deur herstelt zich meestal zelf weer. Hiervoor moet u de deur een paar minuten met rust laten. Als dit niet werkt, moet de huismeester gealarmeerd worden. U kunt dit via de zorg melden.

Deuren openen en sluiten

U kunt de automatische deuren openen en sluiten op de volgende manieren:



Door het indrukken van de rode halszender;



Door het bedienen van sleutelschakelaar met een sleutel. De sleutelschakelaar bevindt zich naast de toegangsdeur aan de gangzijde. *Zie verderop bij 'Sleutels';*



Door het indrukken van de witte drukschakelaar op de wand in de kamer.

Openen

- Halszender: druk op de knop van de rode halszender. De deur gaat open en blijft openstaan.
- Sleutelschakelaar: u steekt de sleutel in de sleutelschakelaar en draait deze naar rechts. De deur gaat open en blijft open staan.

Sluiten

- Halszender: druk nog een keer op de knop; de deur gaat dicht.
- Sleutelschakelaar: u drukt op de knop op de wand en de deur gaat dicht.

U kunt de verschillende bedieningsmogelijkheden (rode halszender, sleutelschakelaar en drukknop) door elkaar gebruiken.

Beveiliging

Onze automatische deuren zijn voorzien van een beveiligingssensor. Deze sensor merkt het op als u in de draaicirkel van de deur staat. Als u de deur op dat moment zou willen sluiten, zorgt deze ervoor dat dit niet gebeurt.

Sleutels

Voor uw familieleden of bekenden kunt u, als u dat wenst, (maximaal twee) sleutels aanvragen om de deur van uw appartement te bedienen. Dit doet u bij de zorg. U betaalt hiervoor een borg van € 20,-.

Hals- en polszender

Als u bij ons komt wonen, ontvangt u een halszender en een polszender.



Rode halszender

Deze halszender is bestemd voor het openen en sluiten van de deuren. Zie hiervoor: *Automatische deuren*.



De polszender met de blauwe knop

Deze polszender functioneert als alarmknop voor hulp van het verplegend personeel. Bij het opnamegesprek vertellen we u hier meer over.

Telefonie, internet en televisie

Telefonie

In woonzorgcentrum Heuvel zijn **geen** vaste telefoonlijnen. Wilt u bellen, dan doet u dat met uw eigen mobiele telefoon. Er zijn ook telefoons zonder abonnement verkrijgbaar ('prepaid').

Internet

In het woonzorgcentrum is een draadloos wifi-netwerk. Dit netwerk heeft een beveiligd (afgeschermd) en een onbeveiligd (niet afgeschermd) deel. Van het onbeveiligde deel kan iedereen gratis gebruik maken.

Wilt u, of willen uw gasten gebruik maken van het beveiligde deel, dan betaalt u hiervoor een vergoeding. U krijgt een contract en een toegangscode.

Televisie

In woonzorgcentrum Heuvel bieden we een digitaal televisiesignaal via Canal Digital. Wilt u daar gebruik van maken, dan sluit u bij ons een abonnement af. U ontvangt dan een decoderkastje (set-up box) en een afstandsbediening van Ananz. Het abonnement omvat een standaard zenderpakket voor Heuvel, uitbreiding hiervan is helaas niet mogelijk.

U ontvangt het decoderkastje en de afstandsbediening van ons in bruikleen. Als u vertrekt, ontvangen wij beide zaken onbeschadigd weer terug. Gebeurt dit niet, dan zijn wij genoodzaakt de kosten voor vervanging in rekening te brengen.

Problemen met de afstandsbediening?

Bij uw televisie hoort een universele afstandsbediening. Deze afstandsbediening is optimaal geschikt voor uw televisie. Toch kan het voorkomen dat iets niet werkt zoals u verwacht. Hieronder ziet u een aantal situaties die zich kunnen voordoen, met daarbij de oplossing. Mocht dit u niet verder helpen, neemt u dan contact op met een medewerker van de zorg.

Normaal start de tv op mijn favoriete zender en nu zie ik een Ananz-menu

Met de afstandsbediening kunt u met behulp van de pijltjes links en rechts kiezen tussen radio en tv. Wilt u tv kijken, zorg dan dat 'tv' geel staat en druk op OK. (Hetzelfde doet u als u radio wilt luisteren, maar dan moet 'radio' geel staan.) In beide gevallen komt u daarna in de kanalenlijst terecht. Met pijltje omhoog en omlaag kunt u een tv- (of radio)kanaal selecteren. Druk op OK en nog een keer op OK voor groot beeld. Hierna werkt uw tv weer zoals u gewend was.

Mijn televisie heeft geen beeld

Waarschijnlijk heeft u op de AV-knop gedrukt op de afstandsbediening. Drukt u nog een keer op deze knop en selecteer HDMI 1 (of EXT1). Daarna drukt u op de bovenste rechertoets (box aan/uit) om de box weer aan te zetten en is het probleem verholpen.

Ik kan niet meer van het ene naar het andere kanaal

Vermoedelijk staat teletekst met ondertiteling nog aan. Niet ieder programma heeft ondertiteling, dus u kunt dit aan hebben staan zonder dat u dit weet. Door te drukken op de teleteksttoets, links onderin naast de copytoets, wordt dit probleem verholpen en kunt u weer van kanaal wisselen. pen.

Er komen meerdere cijfers achter elkaar in het display bij het intoetsen van kanaalnummers

Dit kunt u voorkomen door de toets(en) kort in te drukken (ze niet te lang vast te houden).

De tv doet niks meer

U kunt het plugje van de stroom uit de zwarte box trekken en weer terugzetten. De box herstart en het probleem is opgelost. Het is wel belangrijk dat u de datum en de precieze tijd noteert en dat u dit meldt. We kunnen dan voor u in de gaten houden of het een incident is, of een storing.

Het geluid loopt niet gelijk met het beeld

U kunt de box een keer uit en aanzetten. Dit verhelpt het probleem. Zie de procedure bij de 'de tv doet niks meer'.

De tv reageert slecht op de afstandsbediening

Het is belangrijk dat u de afstandsbediening op de zwarte box richt en dat er niks voor staat. Als de box het signaal van de afstandsbediening ontvangt, licht het lampje op. Gebeurt dat niet, dan kan het zijn dat de batterijen van de afstandsbediening leeg zijn.

Het beeld 'bevriest' tijdelijk en gaat daarna weer verder

Een enkele keer kan zoiets gebeuren, dit wordt veroorzaakt door activiteiten op het netwerk. Dit is ook het geval als het beeld blokjes vertoont of hapert. Dit gaat vanzelf over.

Het kanaal dat u wilt kijken is zwart

Het tv-signaal komt van grote schotels. Het komt weleens voor dat door een wijziging of storing een bepaald kanaal niet meer wordt doorgegeven. Schakelt u over naar een ander kanaal en probeert u het kanaal een paar minuten later nog eens. Is het beeld dan nog steeds zwart, meld dit dan bij de facilitaire dienst.

Zonwering

In woonzorgcentrum Heuvel zijn de ramen van alle zorgappartementen voorzien van zonwering, we hebben hier zogenaamde screens geplaatst. Deze zonwering werkt automatisch, u zult merken dat deze vanzelf omhoog of naar beneden gaat. Hieronder leggen we uit hoe dit systeem werkt.

Automatisch

Staat de handbediening op automatisch, dan:

gaat de zonwering omlaag als

de zon een tijdje schijnt, mits het niet te hard waait en niet regent.

gaat de zonwering omhoog als

de zon een tijdje is verdwenen.

De zonwering gaat altijd omhoog als het te hard gaat waaien of gaat regenen. Hier kunt u vanuit uw appartement niets aan veranderen. Dat kan pas als het langere tijd minder waait of droog is.

De zonwering gaat niet meteen bij de eerste zonnestraal naar beneden en ook niet na één wolkje weer omhoog. Er zit een korte tijd tussen, waarmee we voorkomen dat de screens steeds op en neer bewegen.

Handbediening

Standaard staat de bediening van de zonwering op automatisch. Als u hiervoor kiest, hoeft u zelf geen actie te ondernemen als de zon gaat schijnen.

Het komt nog weleens voor dat onbedoeld op het gedeelte

“auto”
manu gedrukt wordt (‘auto’ is automatisch, ‘manu’ is handmatig).

Als dit gedurende 2 seconden of langer gebeurt, zal de zonwering niet meer automatisch werken. U heeft dan aangegeven dat u de zonwering handmatig wilt bedienen.



De zonwering blijft wel automatisch omhoog gaan bij wind of regen. Dan ziet u een rood lichtje op de bediening.

Door tenminste 2 seconden op het gedeelte " $\frac{\text{auto}}{\text{manu}}$ " te drukken komt de handbediening weer in de automatische stand terug. Het lampje kleurt dan groen. Als het gaat waaien of regenen knippert het lampje rood.