



# Informatiemap

## Woonzorgcentrum Akert verzorgingshuis



Appelaar 35  
5664 TZ Geldrop

T.: 088 – 567 79 06 (de Barrier en 't Molentje)



## Voorwoord

Welkom in woonzorgcentrum Akert. Een fijne en toegankelijke plek in de Geldropse wijk Akert, waar we er samen alles aan doen om u zich zo snel mogelijk thuis te laten voelen. Samen, want ook uw familie en mantelzorgers zijn onmisbaar als het gaat om een prettig verblijf en passende zorg.

We vinden het belangrijk dat ú de regie heeft. U leeft bij ons zo veel mogelijk het leven 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 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 Akert!



Vera van de Manakker  
Teamleider  
088 – 567 7908  
[v.vande.manakker@st-anna.nl](mailto:v.vande.manakker@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

<b>1</b>	<b>Wonen</b>	<b>1</b>
1.1	ZorgZamen	1
1.2	Woonzorgcentrum Akert	1
1.3	Uw appartement	2
1.4	Was	3
1.5	Schoonmaak	4
1.6	Post	4
1.7	Onze huisregels	4
1.8	Veiligheid	5
1.9	Verhuizen	7
1.10	Overlijden	7
<b>2</b>	<b>Welzijn</b>	<b>9</b>
2.1	Gastvrijheid	9
2.2	Persoonsgerichte zorg	9
2.3	Recreatie en activiteiten	9
2.4	De Vlinderhof	10
2.5	Stilteruimte en vieringen	10
2.6	Geestelijke verzorging	11
2.7	Kapper	11
2.8	Voetzorg / pedicure	11
2.9	Stichting Vrienden van Zorgcentrum Akert	12
<b>3</b>	<b>Zorg</b>	<b>13</b>
3.1	Wie zorgen er voor u?	13
3.1.1	Verzorging	13
3.1.2	Behandeling en begeleiding	14
3.2	Zorgleefplan	17
3.3	Ananz Beweegt	17
3.4	Hulpmiddelen	18
3.5	Infectiepreventie	18
3.6	Norovirus	18
3.7	Op pad buiten het woonzorgcentrum	20
3.8	Palliatieve zorg	20
3.9	Reanimeren	20
3.10	Wilsverklaring	21
<b>4</b>	<b>Mantelzorgers en vrijwilligers</b>	<b>23</b>
4.1	Mantelzorgers	23
4.2	Vrijwilligers	24

<b>5</b>	<b>Financiën en verzekeringen</b>	<b>25</b>
5.1	Wet langdurige zorg (Wlz)	25
5.2	Verzekeringen	25
5.3	Schade	26
<b>6</b>	<b>Uw rechten en plichten</b>	<b>27</b>
6.1	Cliëntenraad	27
6.2	Wet en regelgeving	28
6.2.1	De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)	28
6.2.2	Privacywet (AVG)	29
6.2.3	De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)	29
6.2.4	Wet zorg en dwang (Wzd)	29
6.2.5	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)	29
6.2.6	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	30
6.3	Klachten	30
6.4	Onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie	31
6.5	Aanvullende informatie	31
6.6	De Geschillencommissie Zorg	32
<b>7</b>	<b>Gebruiksaanwijzingen en overige zaken</b>	<b>33</b>
	Sleutels	33
	Halszenders	33
	Telefonie, internet en televisie	33
	Zonwering	33

# 1 Wonen

Woonzorgcentrum Akert 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 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.

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 Akert

Woonzorgcentrum Akert ligt in de gelijknamige wijk in Geldrop. Het woonzorgcentrum biedt zowel verzorgingshuis- als psychogeriatrische zorg.

De verzorgingshuisafdelingen de Barrier en 't Molentje bieden 44 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.

Psychogeriatrische afdeling de Zwaan bestaat uit drie kleinschalige woongroepen met samen 35 plaatsen. Iedere woongroep heeft een sfeervolle woonkamer en eigen tuin.

Ook biedt Akert dagopvang en dagbehandeling aan ouderen die in hun eigen woning wonen, maar zorg nodig hebben in verband met een verminderde zelfredzaamheid of lichamelijke beperkingen.

Tevens levert Ananz Zorg Thuis in Geldrop vanuit woonzorgcentrum Akert. Cliënten die hiervan gebruikmaken blijven in hun vertrouwde omgeving wonen en ontvangen onze zorg daar. Deze zorg is overdag en in de avond beschikbaar, 7 dagen per week.

De ontmoetingsruimte van Akert heet De Vlinderhof. Hier vinden tal van activiteiten plaats en er wordt gezamenlijk gegeten. Iedereen, cliënt of niet, is er van harte welkom voor een kopje koffie.

### **1.3 Uw appartement**

In woonzorgcentrum Akert heeft u een eigen appartement met een eigen voordeur. Elk appartement heeft een kleine keuken en een badkamer, en beschikt over een telefoonaansluiting. Deze telefoonaansluiting moet zelf geregeld worden. Voor alle appartementen is er een alarm beschikbaar (voor echtparen twee) om contact te kunnen maken met iemand van de zorg.

U kunt uw appartement naar wens inrichten met uw eigen meubels en accessoires. Voor het onderhoud daarvan bent u zelf verantwoordelijk.

Als bewoner van ons woonzorgcentrum bent u vrij om te komen en gaan wanneer u wilt en bezoek te ontvangen. In overleg kan uw bezoek blijven overnachten. Er wordt dan een opklapbed op uw appartement gezet. De hoofdingang van Akert is gedurende de dag geopend. Buiten de openingstijden kan uw bezoek aanbellen om binnen te komen. Komt u zelf na 22.00 uur 's avonds thuis of bent u een paar dagen weg, geef dit dan door aan een van de verzorgenden.

#### ***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. Ook feestdagen als Pasen en Kerstmis worden bij ons passend gevierd.

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

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 gebruikt u 's middags. Dagelijks kunt u kiezen uit verschillende menu's, waarbij wij rekening houden met uw persoonlijke wensen en uw eventuele dieet. U kunt in uw eigen appartement eten, maar ook in de huiskamer.



Vindt u het leuk om zelf te koken? Graag! U kunt bijvoorbeeld samen, onder begeleiding, met een aantal medebewoners koken en daarna samen eten.

#### *Broodmaaltijd*

Voor de broodmaaltijd is er een ruime keuze uit brood, beleg, fruit en drank. Het ontbijt staat van 8.30-10.00 klaar in de huiskamer. In de avond gaan we in de huiskamer om 17.30 aan tafel. Als u liever op uw appartement eet, dan kan dat uiteraard ook.

#### *De Vlinderhof*

In De Vlinderhof kan bezoek terecht voor snacks, versnaperingen en een keur aan drankjes. In de zomer is het heel fijn buiten toeven op het terras met volière.

Wilt u een verjaardags- of ander feestje organiseren? Vraag bij het locatiesecretariaat naar de mogelijkheden.

### **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 één 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 één 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 gebruik maakt, is het belangrijk dat u alles van merkjes voorziet, zodat u zeker weet dat u uw eigen kleding weer terugkrijgt. Dit geldt ook voor uw stoomgoed.

## 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 facilitair medewerker eens per week uw appartement schoon. De ramen en de binnenkant van de keukenkastjes worden niet schoon gemaakt.

Wij vinden het belangrijk dat uw appartement volgens uw eigen wensen schoongemaakt wordt. Overleg met de facilitair medewerker wat de mogelijkheden zijn binnen de tijd die voor uw appartement beschikbaar is. Het wassen van gordijnen kost € 10,- per keer.

## 1.6 Post

De post wordt door de brievenbus gedaan waarna hij in de postzak achter de deur terecht komt. Als u een abonnement hebt op een krant kunt u bij het locatiesecretariaat een krantenrol aanvragen die dan naast de deur geplaatst wordt. Heeft u andere wensen voor uw post, geef dit dan aan bij het locatiesecretariaat.

## 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](mailto:communicatie@st-anna.nl).

Medewerkers gaan zorgvuldig om met uw privacy. Zij komen alleen uw appartement binnen als u daar zelf aanwezig bent. Als u er niet bent en het is nodig dat er iemand in uw appartement komt, gebeurt dit altijd in overleg met een van onze medewerkers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan schoonmaak of reparaties.

### *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.

### **Roken**

Alle woonzorgcentra van Ananz zijn rookvrij. Buiten kan gerookt worden op de terrassen.

### **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.

## **1.8 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 appartement hebben.
- Het branden van kaarsen is niet toegestaan.
- U mag alleen roken op de aangewezen plaatsen (zie daarvoor 2.7).
- Ieder appartement 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 appartement 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 Verhuizen

Als u bij ons komt wonen, betreft u uw eigen appartement. Heel soms wordt er intern verhuisd. Ook kan het zijn dat u naar een ander adres verhuist.

### ***U wilt zelf intern verhuizen***

Wilt u intern verhuizen, dan informeren wij u wanneer er een geschikt appartement vrijkomt. De kosten van deze verhuizing zijn voor uw eigen rekening.

### ***Wij vragen u om intern te verhuizen***

Het kan ook zijn dat wij u voorstellen een ander appartement te betrekken. In dat geval betalen wij de verhuizing en de eventuele bijkomende kosten.

### ***U verhuist naar een ander adres***

Verhuist u naar een ander adres? Zorgt u er dan voor dat u uw eigendommen uit uw appartement verwijdert. Dit kan tot zeven dagen na uw verhuizing. Een medewerker van Ananz inspecteert het lege appartement. Eventuele beschadigingen en/of andere onvolkomenheden brengen wij in rekening.

Hebben u en uw mantelzorgers of anderen sleutels van uw appartement, lever deze dan in bij het locatiesecretariaat. De borg die voor de sleutel(s) en badges is betaald, wordt teruggegeven bij de inlevering ervan.

Als u de spullen niet op tijd verwijdert, kunnen wij deze drie maanden ergens opslaan. Als de spullen na drie maanden niet zijn opgehaald, mogen wij beslissen wat we ermee doen en ze bijvoorbeeld verkopen. Wij mogen u een vergoeding in rekening brengen voor het opslaan van de spullen. De hoogte van die vergoeding is kunt u opvragen via de teamleider.

## 1.10 Overlijden

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

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 het appartement wordt opgebaard. Dat bespreken ze samen met de EVV'er van hun dierbare, en met de begrafenisondernemer.

En dan is er nog het appartement zelf. De nabestaanden hebben zeven dagen de tijd om het 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 het appartement niet op tijd leeggeruimd, dan mogen wij het 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 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 Persoonsgerichte zorg

Zorg is voor Ananz: persoonsgerichte zorg. U heeft uw eigen achtergrond en uw eigen wensen, geen cliënt is hetzelfde. Om wat meer te weten te komen over wie u bent en wat voor u belangrijk is gaat uw EVV'er daarom vóór of aan het begin van uw verblijf hier een gesprek met u of uw mantelzorgers aan. Ook vragen wij uw levensverhaal op te tekenen. Met uw verhaal als basis kunnen wij ervoor zorgen dat u bij ons een leven kunt leiden dat zo veel mogelijk aansluit bij wat u gewend bent en dat bijdraagt aan uw welzijn.

### 2.3 Recreatie en activiteiten

In woonzorgcentrum Akert 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 activiteitenbegeleider gaat graag met u en/of uw mantelzorgers in gesprek om samen te kijken wat wij u daarin kunnen bieden.

#### ***Gezamenlijke activiteiten***

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

Ook aan feestdagen als Sinterklaas, Kerstmis, Nieuwjaar, de kermis en carnaval wordt aandacht besteed.

Wilt u op de hoogte blijven van het actuele programma? U vindt dit op de diverse prikborden in het gebouw en in de agenda op onze website [www.ananz.nl](http://www.ananz.nl).

### **Ananz Beweegt**

Bewegen is belangrijk. Daarom bieden we een breed aantal beweegactiviteiten aan die aansluiten bij uw eigen wensen. De naam: Ananz Beweegt. U leest er meer over bij 4.4.

## **2.4 De Vlinderhof**

Op de begane grond van woonzorgcentrum Akert vindt u ontmoetingsruimte De Vlinderhof. Hier vinden tal van activiteiten plaats en gebruiken de bewoners met elkaar de maaltijden. In de kleinere ruimte van De Vlinderhof kunnen bewoners met familieleden en andere bezoekers gezellig een kopje koffie drinken. In de grotere ruimte gebruiken de bewoners de maaltijden en worden activiteiten georganiseerd. De maaltijden vinden in alle rust plaats.

Het is een ontmoetingsplek voor iedereen. Niet alleen voor onze cliënten en hun bezoek, ook andere bezoekers zijn er welkom. Wandelaars en fietsers die even uit willen blazen of wijkbewoners die een bakje komen doen of met een maaltijdbon een maaltijd komen gebruiken.

In de zomer kunt u heerlijk buiten zitten op het ruime terras, waar u kunt genieten van de prachtige planten en het geluid van de vogels in de volière.

De Vlinderhof is dagelijks open van 08.15 tot 21.30 uur.

## **2.5 Stilteruimte en vieringen**

Woonzorgcentrum Akert heeft een eigen stilteruimte. Deze bevindt zich vlak tegenover de ingang. U gaat iets naar rechts en dan het gangetje in.

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.



## 2.6 Geestelijke verzorging

Wie behoefte heeft aan geestelijke verzorging vindt bij ons een luisterend oor. Denk bijvoorbeeld aan:

- woord- of communievieringen: ze vinden plaats op vrijdag en op feestdagen. Op de verschillende informatieborden leest u waar en hoe laat;
- ernstige ziekte of afscheid: samen met de bewoner en familie kan gekeken worden naar een passend ritueel bij een ernstige ziekte of afscheid; dit kan natuurlijk ook met uw eigen geestelijke als u dat wenst.
- persoonlijk contact: onze geestelijk verzorger maakt graag tijd voor u. Het rechtstreekse telefoonnummer is 088 – 567 77 52.

## 2.7 Kapper

In woonzorgcentrum Akert 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 – 12 61 98 74.

## 2.8 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.

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.

## 2.9 Stichting Vrienden van Zorgcentrum Akert

Op 29 februari 2008 is het bestuur van de Vrienden van Zorgcentrum Akert begonnen met zijn werkzaamheden. In november 2008 is de Stichting notarieel vastgelegd. De Stichting wil een bijdrage leveren aan het welzijn van de bewoners van het Woonzorgcentrum en het contact bevorderen van de bewoners met de gemeenschap in Geldrop.

Het bestuur van de Stichting organiseert activiteiten voor de bewoners. Deze brengen een prettige afwisseling in het dagelijkse leven. Zo kunnen de bewoners regelmatig luisteren naar muziek tijdens de koffieconcerten op zondag. Andere activiteiten zijn: bloemstukjes maken, bezoek aan een kerstmarkt en een boottocht.

Daarnaast werft de Stichting sponsors voor de financiering van zaken die het woonplezier van de bewoners vergroten. Zo heeft de Stichting de volière, de patiotuin en recent de Tovertafel kunnen betalen.

Als u vriend wordt, kunt u zorgen voor nét dat beetje extra. U kunt de informatie over de Stichting Vrienden van Zorgcentrum Akert vinden op [www.ananz.nl](http://www.ananz.nl). De Stichting heeft ook een eigen website [www.svza.nl](http://www.svza.nl).

Als u financieel wilt bijdragen, dan kunt u uw gift overmaken op bankrekening NL33 RABO 0147 4534 29 ten name van Stichting Vrienden van Zorgcentrum Akert. 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 hij 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

##### **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 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.

##### **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.

### **Huiskamerassistent**

De huiskamerassistent zorgt voor het eten en drinken en zorgt er daarbij voor dat u zich zo thuis mogelijk voelt.

### **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.

### **Medewerker facilitair**

Een medewerker van onze huishoudelijke dienst maakt eens per week uw appartement schoon. Ook verzorgt de dienst de algemene ruimtes binnen onze woonzorgcentra.

### **Leerlingen en stagiairs**

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

### **Teamleider**

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

## **3.1.2 Behandeling en begeleiding**

Als bewoner van het verzorgingshuis van woonzorgcentrum Akert behoudt u uw eigen huisarts. Bent u vanuit een andere plaats in Akert komen wonen, dan bent u vrij om hier zelf een huisarts te kiezen. De kosten voor de huisarts worden gefinancierd vanuit uw zorgverzekering. De kosten worden vergoed vanuit de basisverzekering.

Als uw gezondheid daarom vraagt is er een multidisciplinair team om u de zorg te bieden die u nodig heeft.

### **Specialist ouderengeneeskunde en team**

Als uw huisarts dat wenst kan deze de hulp van de specialist ouderengeneeskunde van Ananz inschakelen.

### **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 behandeldoel 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.

### **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.

### ***Geestelijke verzorging***

Bewoners van het verzorgingshuis van Akert blijven deel uitmaken van hun eigen parochie of gemeente, maar ook kunt u binnen Akert een beroep doen op de geestelijk verzorger. Voor een gesprek, een luisterend oor of een handreiking.

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.

Meer informatie over dit onderwerp vindt u bij 3.6.

### ***Tandarts en tandprotheticus***

De tandarts levert tandheelkundige hulp op locatie aan alle cliënten, de tandartsen, mondhygiënist, (preventie)assistenten en klinisch protheticus komen met hun apparatuur bij u langs voor controle en behandeling.

#### *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. 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 bij 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 klinisch protheticus nodig. De tandprotheticus is de specialist die uitneembare protheses aanmeet en vervaardigt, denk hierbij bijvoorbeeld aan kunstgebitten. Tandprothetische zorg valt niet binnen onze zorg.

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

Indien nodig rapporteert uw EVV'er uw bezoek aan de tandprotheticus wel in het ECD.

### **3.2 Zorgleefplan**

Iedere cliënt 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, maar ook via uw smartphone 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 vast terugkerend gesprek: het multidisciplinair overleg (MDO).

#### ***Multidisciplinair overleg (MDO)***

In het verzorgingshuis kunt u vaak nog zelf (met eventueel ondersteuning van de mantelzorgers) dit gesprek houden met uw EVV'er. Daarnaast zijn bij het multidisciplinair overleg (MDO) 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. Het eerste MDO vindt zes tot acht weken na uw komst plaats en vervolgens tweemaal per jaar.

### **3.3 Ananz Beweegt**

Onder de naam Ananz Beweegt bieden we een aantal beweegactiviteiten die aansluiten bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van de deelnemers. Bij de groepsles maken we gebruik van muziek, zang en diverse materialen. De lessen vinden plaats in de huiskamer van de verzorging.

De lessen worden verzorgd door speciaal opgeleide docenten. De sfeer is welkom en de lessen zijn laagdrempelig, u kunt gewoon zichzelf zijn. We nodigen u van harte uit om deel te nemen aan deze beweegactiviteit.

### **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 uw huisarts.

### **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 polsieraden 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 Op pad buiten het woonzorgcentrum**

Als het binnen uw mogelijkheden ligt, nodigen we u van harte uit zoveel mogelijk uw leven te blijven leven. Uitstapjes kunnen daarbij horen. Geniet ervan. Het is wel prettig om te weten voor de verzorging dat u er niet bent als u bijvoorbeeld een maaltijd of een medicatie-moment mist of langer weg wil blijven.

### **3.8 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.

### **3.9 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.

### **3.10 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.



## 4 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.

### 4.1 Mantelzorgers

We vinden het belangrijk dat ook de mantelzorgers, die dicht bij onze cliënten 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 cliënt 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 cliënt. 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. We spreken waar mogelijk mét onze cliënten en niet over, waarbij ondersteuning van de mantelzorgers de cliënt kan helpen. Samen (professionals, mantelzorgers en vrijwilligers) 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, wandelen, creatief bezig zijn, 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 bezoekvrijwilliger 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 die 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: [www.annawerkt.nl/vrijwilligerswerk](http://www.annawerkt.nl/vrijwilligerswerk).

## 5 Financiën en verzekeringen

### 5.1 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 maakt zelf afspraken met een provider en ontvangt daarvoor zelf een factuur.\*

*\* 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.*

### 5.2 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.

### **5.3 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.



## 6 Uw rechten en plichten

### 6.1 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 verzwwaard 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.

#### *Woonzorgcentrum*

Akert

Berk en Heuvel

Nicasius

Centrale cliëntenraad

#### *E-mailadres*

clienraad-akert@st-anna.nl

clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl

clienraad-nicasius@st-anna.nl

directiesecretariaat.ananz@st-anna.nl

## **6.2 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.

### **6.2.1 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.

## **6.2.2 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](http://www.ananz.nl/privacy) leest u meer over ons privacybeleid en vindt u het reglement omgaan met persoonsgegevens.

## **6.2.3 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.

## **6.2.4 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.

## **6.2.5 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.

### **6.2.6 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.

### **6.3 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](mailto: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.

#### **6.4 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

#### **6.5 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

## **6.6 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](http://www.degeschillencommissie.nl)

## **7 Gebruiksaanwijzingen en overige zaken**

### **Sleutels**

Elke bewoner van een appartement in Akert krijgt een sleutel. Eventueel kunt u er een bij laten maken. Dit kan alleen via Akert, de sleutels zijn beveiligd tegen ongewenst bijmaken. Voor elke sleutel betaalt u € 20,- borg. Bent u uw sleutel kwijt, dan geeft u dit door aan het secretariaat. De kosten voor het maken van een nieuwe sleutel zijn voor uw eigen rekening.

### **Halszenders**

Als u bij ons komt wonen, ontvangt u één halszender, deze is bedoeld om de zorg te kunnen alarmeren.

### **Telefonie, internet en televisie**

#### ***Telefonie***

In woonzorgcentrum Akert is vaste telefonie beschikbaar.

#### ***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.

Om gebruik te maken van internet maakt u zelf afspraken met een provider. U ontvangt daarvoor zelf een factuur.

#### ***Televisie***

Om gebruik te maken van televisie maakt u zelf afspraken met een provider. U ontvangt daarvoor zelf de factuur.

### **Zonwering**

Ieder appartement beschikt over een handmatig te bedienen zonwering. Kunt u dit zelf niet, vraag dan een medewerker om hulp.