



Informatiemap

Woonzorgcentrum Berk



Grote Bos 6
5666 AZ Geldrop

T.: 088 – 567 77 02 (Varen)
088 – 567 77 03 (Korenbloem)
088 – 567 77 04 (Waterlelie)
088 – 567 77 05 (Klaproos)
088 – 567 77 06 (Margriet)

Voorwoord

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

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

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

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

Wij wensen u alle goeds en een fijn thuis bij ons in Berk!



Lies Verbeek
Teamleider
Varen, Waterlelie en Korenbloem
T.: 088 – 567 78 09
E: l.verbeek@st-anna.nl



Willemijn Broekhuijse
Teamleider
Klaproos/Margriet
T.: 088 – 567 77 67
E.: w.broekhuijse@st-anna.nl

PS

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

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



*Rosanne Huijbregts
Zorgmanager*



*René Vermeulen
Zorgmanager a.i.*

Inhoud

1	Wonen	1
1.1	ZorgZamen	1
1.2	Woonzorgcentrum Berk	1
1.3	Uw kamer	2
1.4	Was	4
1.5	Schoonmaak	4
1.6	Post	4
1.7	Onze huisregels	5
1.8	Veiligheid	6
1.9	Overlijden	7
2	Welzijn	9
2.1	Gastvrijheid	9
2.2	Persoonsgerichte zorg	9
2.3	Belevingsgerichte zorg	9
2.4	Recreatie en activiteiten	10
2.5	Gasterij Bij de Boom	10
2.6	Stilteruimte en vieringen	11
2.7	Geestelijke verzorging	11
2.8	Kapper	12
2.9	Voetzorg / pedicure	12
2.10	Stichting Vrienden van Berkenheuvel	12
3	Zorg	15
3.1	Wie zorgen er voor u?	15
3.1.1	Verzorging	15
3.1.2	Behandeling en begeleiding	16
3.2	Hulpmiddelen	19
3.3	Zorgleefplan	19
3.4	Infectiepreventie	20
3.5	Norovirus	21
3.6	Palliatieve zorg	22
3.7	Reanimeren	23
3.8	Wilsverklaring	23
4	Mantelzorgers en vrijwilligers	25
4.1	Mantelzorgers	25
4.2	Vrijwilligers	26
5	Financiën en verzekeringen	29
5.1	Wet langdurige zorg (Wlz)	29
5.2	Verzekeringen	29
5.3	Schade	30

6	Uw rechten en plichten	31
6.1	Cliëntenraad	31
6.2	Wet en regelgeving	32
6.2.1	De Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)	32
6.2.2	Privacywet (AVG)	33
6.2.3	De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)	33
6.2.4	Wet zorg en dwang (Wzd)	33
6.2.5	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)	33
6.2.1	6.2.6 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	34
6.3	Klachten	34
6.4	Onafhankelijke klachtenonderzoekscommissie	35
6.5	Aanvullende informatie	35
6.6	De Geschillencommissie Zorg	36

1 Wonen

Woonzorgcentrum Berk 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 Berk

Woonzorgcentrum Berk ligt prachtig in een groene en rustige omgeving in Geldrop. Het gebouw is in 2014 geheel gerenoveerd. Buiten is het, in de zomer, goed toeven onder de grote parasols op het terras.

Het woonzorgcentrum biedt 76 woonplekken voor ouderen die psychogeriatrische verpleeghuiszorg nodig hebben. Er zijn vijf afdelingen: Varen, Korenbloem, Waterlelie, Klaproos en Margriet. Iedere bewoner heeft een eigen kamer en daarnaast is er per afdeling een centrale huiskamer waar gezamenlijk de dag wordt doorgebracht.

Ook dagbesteding maakt deel uit van de zorg die wij bieden.

Het hele gebouw is ingericht op een manier die aansluit bij de beleving van onze bewoners. Het bevat verschillende elementen van vroeger, die zorgen voor herkenning en rust. Op regelmatige basis worden er activiteiten georganiseerd, dit gebeurt zowel in de huiskamers als in de recreatieruimte 'De Zon'. Ook is het mogelijk op locatie Heuvel een ruimte te huren voor het vieren van bijv. een verjaardag. Meer informatie hierover is verkrijgbaar bij Gasterij Bij de Boom.

De bewoners van Berk zijn ouderen met dementie. Om aan hen zo veel mogelijk vrijheid te geven kunnen zij zich vrij bewegen door het hele gebouw en in de omheinde tuinen. Voor hun veiligheid zijn de buitendeuren alleen te openen via een code. Deze code krijgt u, als naaste, van de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV'er). Bezoek belt aan bij de voordeur en kiest daar voor de bel van de afdeling waar de bewoner verblijft. Een van onze medewerkers komt zelf de deur openmaken.

Om de kans aanzienlijk te verkleinen dat een bewoner meeloopt naar buiten willen wij u met klem verzoeken om Berk via de zij-ingang te verlaten in plaats van via de hoofdingang. Wilt u er, als u het pand verlaat, op letten dat er geen bewoners met u mee naar buiten gaan? Weet u niet zeker of u met een bewoner of een bezoeker te maken heeft, spreek dan een van onze medewerkers aan.

Wanneer u bij uw naaste op bezoek komt en iets te eten en/of drinken heeft meegenomen, deel dit dan niet met andere bewoners i.v.m. eventuele allergieën of medisch beleid. In overleg met de verzorgende, mag dit uiteraard wel.

1.3 Uw kamer

In woonzorgcentrum Berk heeft u een eigen eenpersoonskamer. Douche en toilet bevinden zich op de gang.

Uw kamer is deels ingericht; deze inrichting blijft ons eigendom en moet door ons worden onderhouden. Om van uw kamer een echt thuis te maken kunnen hier naar wens dierbare persoonlijke spullen aan toegevoegd worden. Voor het onderhoud en schoonmaak daarvan bent u zelf verantwoordelijk. Als u zaken wilt ophangen aan de muur, is die mogelijkheid er vanzelfsprekend. Maak in dit geval een melding bij het zorgpersoneel. Zij zullen de technische dienst benaderen met het verzoek de spullen op te hangen, het is op het appartement niet toegestaan dat er zelf geboord wordt in de muren.

Eten doet u in de gezamenlijke huiskamer. Daar vinden ook de activiteiten plaats. Om structuur aan te brengen en rust te creëren voor onze bewoners kiezen we er vaak voor (niet altijd) om hen vaste plaatsen te geven aan tafel tijdens het eten en de activiteiten. Echter, in sommige situaties is het nodig om toch onderling te wisselen van plek. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met het feit dat bewoners beter contact hebben met anderen. Bewoners mogen uiteraard hun eigen wens ook kenbaar maken. De EVV'er maakt hierin de beslissing, vaak in samenspraak met onze psycholoog. Uiteraard wordt de familie waar kan, hierin betrokken en wordt de verandering tijdig geëvalueerd.

Binnen Berk heeft u veel vrijheid, op veel plaatsen kunt u zelf naar buiten, bijvoorbeeld in de fraai aangelegde binnentuin. Daarnaast heeft ook iedere huiskamer een eigen buitenruimte met terras en aangelegd groen.

Eten en drinken

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

Bezoek is van harte welkom! Koffie en thee staat klaar op de afdeling. Wil uw bezoek of een mantelzorgger een hapje mee-eten, dan kunnen zij hiervoor een maaltijdbon kopen bij het locatiesecretariaat. Dit vindt u in het tegenover gelegen woonzorgcentrum Heuvel.

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 serveert elke afdeling om 17.30 uur in de huiskamer. Minimaal drie keer per week koken we zelf. Bewoners die dat leuk vinden mogen daarbij helpen. Geregeld doen we daarbij iets extra's. Zo eten we een keer per twee weken friet met een snack. Daarnaast organiseert elke afdeling eigen thema-avonden, bijvoorbeeld een avond Chinees eten. Ook zijn er dineravonden voor de bewoners van alle afdelingen.

Broodmaaltijd

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

Tussen de middag is er altijd verse soep. En regelmatig maken we iets extra's.

Restaurant in woonzorgcentrum Heuvel

Aan de overkant van woonzorgcentrum Berk, in woonzorgcentrum Heuvel, bevindt zich het sfeervolle restaurant gasterij Bij de Boom. Mantelzorgers die dat wensen kunnen daar terecht voor een heerlijke maaltijd of een kopje koffie. Voor de bewoners van Berk zijn koffie en thee gratis.

1.4 Was

Er zijn twee soorten wasgoed:

- bedden- en linnengoed;
- uw eigen kleding.

Bedden- en linnengoed

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

Kleding

Landelijk is afgesproken dat cliënten in woonzorgcentra zelf verantwoordelijk zijn voor het wassen van hun boven- en onderkleding. Heeft u geen familielid of mantelzorger die uw kleding voor u kan wassen, dan kunnen wij dit tegen betaling voor u verzorgen. U sluit hiervoor een abonnement af.

De wasserij komt twee 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.

1.5 Schoonmaak

Als Ananz zijn wij verantwoordelijk voor de schoonmaak van het appartement van uw naaste. Deze schoonmaak richt zich echter niet op alle onderdelen. Ananz zorgt voor de schoonmaak van de vloer, de wastafel, het bed, de wastafelspiegel, de kledingkast buitenzijde, de vensterbanken, het wassen van glasgordijnen & overgordijnen, het zuiveren van alle vaste verlichting op het appartement, de roosters, de ronde witte wasmanden en de prullenbak.

Alle spullen die u als mantelzorger zelf plaatst op het appartement, dient door u als mantelzorger schoongemaakt te worden. Ook verzorgt de facilitaire dienst de algemene ruimtes binnen onze woonzorgcentra.

1.6 Post

Is er post voor u, dan wordt deze voor u in uw eigen postkast gelegd. De sleutel ontvangt u tijdens het opnamegesprek.

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 hieronder 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 bewoners, 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.

Bezoek

Woonzorgcentrum Berk kent geen bezoektijden. Maar iedereen heeft zijn eigen leefritme. Daarom vragen we alle bewoners en bezoekers om tussen 22.00 uur en 10.00 uur zo rustig mogelijk te zijn en rekening te houden met elkaar.

De woonkamer is vooral bedoeld voor onze bewoners, het is daarom prettig als u uw naaste meeneemt naar een andere rustige plek binnen Berk of eventueel buiten de locatie. Hiermee voorkomen we drukte in de woonkamer voor onze andere bewoners en hopen we zo optimaal als mogelijk de rust te kunnen bewaren.

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 onbegrepen gedrag vertoont. Hierover worden in samenspraak met verschillende disciplines afspraken vastgelegd in het zorgleefplan.

Roken

Alle woonzorgcentra van Ananz zijn rookvrij. Buiten kan gerookt worden in de binnentuin.

Huisdieren

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

1.8 Veiligheid

Ananz zorgt voor een veilige woon- en leefomgeving. Al onze gebouwen voldoen aan de strenge veiligheidseisen die de overheid heeft opgesteld. In ons woonzorgcentrum woont u met meer mensen onder één dak. Daarom vragen we u zich aan een aantal veiligheidseisen te houden.

Brandveiligheid

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

- U mag geen lampolie, brandspiritus, wasbenzine, gas en/of andere licht ontvlambare stoffen in uw kamer hebben.
- Het branden van kaarsen is niet toegestaan.
- U mag alleen roken op de aangewezen plaatsen (zie daarvoor 1.7).
- Iedere kamer is voorzien van rookmelders. Deze kunnen geactiveerd worden door rook maar ook door stof en waterdamp.

De brandweer controleert regelmatig de brandveiligheid van alle algemene ruimtes.

Noodplan

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

Op diverse plaatsen in onze woonzorgcentra vindt u:

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

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

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

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

1.9 Overlijden

Als onze bewoners overlijden komt er in deze verdrietige situatie veel af op de nabestaanden. Onze medewerkers doen hun best om hen waar mogelijk zo warm en hartelijk mogelijk 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 de eigen slaapkamer wordt opgebaard. Dat bespreken ze samen met de EVV'er van hun dierbare, en met de begrafenisondernemer. De EVV'er zal u ook benaderen voor een nazorggesprek.

En dan is er nog de kamer zelf. Deze moet zo snel mogelijk worden leeggeruimd. Dat hebben we zo geregeld om nieuwe bewoners, die vaak al lang op een wachtlijst staan, snel een nieuw thuis te geven. De termijn voor het leegruimen is zeven dagen. Sleutels van het appartement mag u afleveren bij het Locatiesecretariaat. U zult hier ook de borg terugkrijgen die u bij aanvang betaald heeft.

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

2 Welzijn

2.1 Gastvrijheid

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

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

2.2 Persoonsgerichte zorg

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

2.3 Belevingsgerichte zorg

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

Bewoners kunnen zich door het hele gebouw en de tuinen vrij bewegen. Er is één centrale voordeur waardoor bezoekers naar binnen en naar buiten gaan. Omdat deuren bij onze bewoners voor onrust kunnen zorgen – zij willen vaak mee naar buiten – hebben wij de schuifdeur naar de hal bestickerd met een rustige natuurprint; hierdoor is de deur niet meer als zodanig herkenbaar. Bij een deel van bewoners neemt dat de prikkel weg om weg te lopen.

Daarnaast zijn er binnen diverse belevingshoeken en zijn er in diverse ruimtes spullen van vroeger te vinden. Ook beschikt Berk over een Tover tafel, een verplaatsbare beamer die op de tafel allerlei figuren projecteert. De kleurrijke projecties reageren op hand- en armbewegingen. Zo kunnen de bewoners zelf spelen met het licht en de projecties.

2.4 Recreatie en activiteiten

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

Uw eigen hobby's

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

Gezamenlijke activiteiten

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

Daarnaast zijn er clubs op allerlei gebied, denk aan sjoelen, handwerken of luisteren naar klassieke muziek, en organiseren we activiteiten als poëzie- en voorleesbijeenkomsten.

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

Wilt u op de hoogte blijven van het actuele programma? U vindt dit op de diverse prikboards in het gebouw en op onze website www.ananz.nl.

Meer Bewegen voor Ouderen

Bewegen is belangrijk. Daarom bieden we twee keer per week beweegactiviteiten die aansluiten bij uw eigen wensen. De naam: Meer Bewegen voor Ouderen.

2.5 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. Voor onze cliënten, bewoners, familieleden, bezoekers. Maar ook voor andere bezoekers. 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 tot het begin van de avond open.

2.6 Stilteruimte en vieringen

Woonzorgcentrum Berk beschikt niet over een eigen stilteruimte, maar u kunt gebruik maken van de stilteruimte van woonzorgcentrum Heuvel, dat tegenover Berk is gelegen. 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.

In recreatieruimte De Zon vindt elke vrijdagmiddag om 15.00 uur een viering plaats.

2.7 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;
- *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;
- *mantelzorgerssoos*: eenmaal per maand wordt een mantelzorgerssoos georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst kunt u uw ervaringen, zorgen, problemen of vragen delen met andere mantelzorgers
- *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.

2.8 Kapper

In 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. Ook uw eigen kapper is van harte welkom.

Het telefoonnummer van de kapsalon is 088 – 567 78 30.

2.9 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.

2.10 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 en een winterfeest plaats en in de winter zijn er op zondag regelmatig concerten.

Daarnaast helpt de stichting om sponsorgelden bij elkaar te krijgen voor de aanschaf van zaken die het woonplezier van onze bewoners verhogen. Denk aan volièrres, een patio'tuin, 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*. 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 zij 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

Teamleider

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

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.

Gespecialiseerd Verzorgende Psychogeriatric (GVP)

Binnen Berk zijn een aantal GVP'ers. Deze verzorgenden IG hebben een speciale opleiding gevolgd om samen met u, uw naasten, hun directe collega's en alle disciplines werkzaam binnen Ananz een persoonsgerichte zorg met een belevingsgerichte benadering te kunnen bieden.

Ook zijn zij een aanspreekpunt of een vraagbaak bij problemen of vragen over omgang of gedrag. Uw EVV'er weet wie de aangewezen GVP is en hoe u met haar/hem in contact kunt komen.

Helpende

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

Huiskamerassistent

De huiskamerassistent zorgt voor het eten, drinken en kleine individuele activiteiten 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.

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

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

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

Psycholoog

De psycholoog betrekken we bij de behandeling als er onduidelijkheid is over bijvoorbeeld geheugen, begrip, concentratie en denkvermogen. Ook doet de psycholoog onderzoek naar stemming en/of persoonlijkheid.

De begeleiding kan bestaan uit individuele gesprekken of groepstherapie. Als het nodig is voor uw zorg kan de psycholoog ook uw familieleden en de Ananz-medewerkers adviseren.

Fysiotherapeut

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

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

Ergotherapeut

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

Logopedist

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

Geestelijke verzorging

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is een grote verandering. U kunt zich kwetsbaar voelen of te maken krijgen met levens- en zingevingsvragen. Dan kunt u

behoefte hebben aan een gesprek, een luisterend oor of een handreiking. De geestelijk verzorger kan u dan helpen.

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

Tandarts en tandprotheticus

De tandarts levert tandheelkundige hulp op locatie aan alle cliënten, de tandartsen, mondhygiënisten, (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 Hulpmiddelen

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

Is er een verwijzing nodig, dan krijgt u deze van de specialist ouderengeneeskunde. Voor bewoners van Berk regelen wij de aanschaf van alle hulpmiddelen, alle kosten zijn voor Ananz.

3.3 Zorgleefplan

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

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

In het ECD stellen wij zorgdoelen op volgens de 4 domeinen.

1. Wonen en leven

Onder dit levensgebied vallen individuele gewoontes en levenspatronen die men heeft ontwikkeld en wil handhaven. Misschien bent u een typisch ochtend- of avondmens? Wilt u liever 's middags uitgebreid wat eten of 's avonds?

2. Lichamelijk welbevinden en gezondheid
Natuurlijk is uw eigen gezondheidstoestand een belangrijk aandachtsgebied. Misschien wilt u dat uw gezondheid beter wordt, dat u zich fitter voelt? Of wilt u dat u na ziekte zo goed mogelijk hersteld, weer een wandeling kunt maken of dat u zich voortbeweegt met goede hulpmiddelen?
3. Participatie
Hieronder vallen de contacten met partner, gezin, familie, vrienden, kinderen, burens en anderen. Maar ook hoe onderhoudt u deze contacten? Op wie kan en wilt u een beroep doen voor ondersteuning?
4. Mentaal welbevinden en autonomie:
Hieronder valt uw psychisch welbevinden en uw zelfredzaamheid. Hoe is het op dit moment met u? In hoeverre bent u nu gelukkig en tevreden? Wat kunt u nog zelfstandig?

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 het multidisciplinair overleg (MDO). Op verzoek of indien de zorg dit nodig acht kan er altijd een gesprek worden ingepland.

Multidisciplinair overleg (MDO)

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

3.4 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 polsriemen 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.

3.5 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!

3.6 Palliatieve zorg

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

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

3.7 Reanimeren

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

3.8 Wilsverklaring

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

4 Mantelzorgers en vrijwilligers

Een warm welkom en een thuis. Dat is wat we onze 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 bewoner. In een zorgleefplan leggen we alle afspraken vast over wie wat doet. Zo weten de medewerkers wat familieleden of mantelzorgers doen en andersom.

We blijven in gesprek

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

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

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

Nieuwe vrijwilligers? Altijd welkom!

Omdat er zo veel mogelijkheden zijn voor vrijwilligerswerk binnen Ananz, is er een coördinator die zich hiermee bezighoudt. De coördinator zorgt er niet alleen voor dat vrijwilligers binnen Ananz op de juiste plek terechtkomen, maar doet er ook alles aan om er voor te zorgen 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.

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: Ananz vergoedt de kosten van een pedicure indien hier medisch gezien een reden voor is, in andere gevallen betaalt u 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. Omdat de tarieven van een TV- en/of wasabonnement soms veranderen zijn deze niet vermeld in de informatiemap. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de Facilitaire Dienst. 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 instemmingsrecht. Dat wil zeggen dat de directie pas tot uitvoering van iets kan overgaan nadat de cliëntenraad hiermee heeft ingestemd.

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

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 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.

6.2.1 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 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