

Bij ons wonen

Welkom!

Geachte cliënt,

Hartelijk welkom bij Zorgwaard!

Wij beseffen dat het voor u een grote overgang zal zijn als u in een van onze zorgcentra komt wonen. Daarom proberen wij het verblijf bij ons voor u zo aangenaam mogelijk te maken.

U vindt in deze folder informatie over allerlei zaken die u, als cliënt, en uw bezoekers, aangaan. Naast deze folder hebben wij over specifieke onderwerpen aparte folders en informatiebladen.

Leest u alles eens rustig door. Is iets niet helemaal duidelijk? Vraag het dan aan een van onze medewerkers.

Wij hopen dat u zich snel helemaal thuis zult voelen bij Zorgwaard.

Met vriendelijke groet,

N. A. de Pijper
Raad van Bestuur

Inhoud

1	Zorgwaard	5
1.1	Locaties	5
1.2	Onze missie, visie en uitgangspunten	5
2	Belangenbehartiging	9
2.1	Contactpersonen	9
2.2	Vertegenwoordiger financiën	9
2.3	Vertegenwoordiger zorgzaken	9
2.4	Mentor	10
2.5	De Cliëntenraad	10
3	Cliëntdossier	11
3.1	Leefgebieden	11
3.2	Zorgleefplan	12
3.3	Zorgleveringsovereenkomst	13
3.4	Indicatie en herindicatie	14
3.5	Schriftelijke wilsverklaring	14
3.6	Evaluatie en ondertekening	15
3.7	Bespreking cliëntdossier	15
3.8	Inzagerecht	16
3.9	Beëindiging overeenkomst	17
3.10	Wensen rondom levenseinde	17
4	Contactpersonen	18
4.1	Zorg- en dienstbemiddelaar	18
4.2	Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er)	18
4.3	Verpleging en verzorging	18
4.4	Artsen en therapeuten	19
4.5	Mantelzorg	20
4.6	Vrijwilligers	20
4.7	Geestelijke verzorging	20
4.8	Ondersteunende diensten	20
5	Inhuizing	22
5.1	Adreswijziging	22
5.2	Tips bij verhuizing	22
5.3	Sleutel	23
5.4	Inrichting	23
5.4.1	Langdurige zorg zonder behandeling (voorheen verzorgingshuiszorg)	23
5.4.2	Langdurige zorg met behandeling (voorheen somatische verpleeghuiszorg)	24
5.4.3	Kleinschalig wonen	24
5.4.4	Tips bij inrichting	24
5.4.5	Telefoon-, internet, TV aansluiting	25

5.5	Onderhoud.....	25
5.6	Brandpreventie.....	26
5.7	Kleding.....	27
5.7.1	Tips bij aanschaf kleding.....	27
5.7.2	Kledingvoorraad.....	29
5.7.3	Wassen.....	30
5.7.4	Kleding kopen.....	31
5.7.5	Vermissing kleding.....	31
5.8	Bed- en badgoed.....	31
5.9	Kostbaarheden.....	31
5.10	Uitruiming appartement.....	32
6	Reglementen, rechten en huisregels.....	33
6.1	Wetgeving.....	33
6.2	Huisregels.....	33
6.2.1	Interne verhuizing.....	34
6.2.2	Huisdieren.....	34
6.2.3	Roken.....	34
6.2.4	Alcohol.....	34
6.2.5	Drugs, andere verdovende middelen en gevaarlijke voorwerpen.....	34
6.2.6	Foto's, video en film.....	35
6.2.7	Verlofregeling.....	35
6.2.8	Eten/drinken.....	35
6.2.9	Medicatie.....	35
6.3	Veilige zorgrelatie.....	35
6.4	Beleid inzake vrijheidsbeperking cliënten.....	37
7	Verzekeringen.....	38
7.1	Wet Langdurige Zorg.....	38
7.2	Ziektekostenverzekering.....	38
7.3	WA-verzekering.....	39
7.4	Inboedelverzekering.....	39
8	Inspraak.....	40
8.1	Clienttevredenheidsmeting.....	40
8.2	Afdelingsberaad of familieberaad.....	40
8.3	Klachtenregeling.....	41
9	Meer informatie?.....	41

1 *Zorgwaard*

In de stichting Zorgwaard participeren de protestants-christelijke kerken uit de regio Hoeksche Waard. Vertegenwoordigers van deze kerken hebben zitting in de Participantenraad. De Raad van Toezicht telt vijf leden; de samenstelling is een afspiegeling van de in de stichting participerende kerken. De Raad van Bestuur wordt gevormd door de algemeen directeur. Zorgwaard heeft meer dan 1500 cliënten, er werken ongeveer 1200 medewerkers en er zijn meer dan 1000 vrijwilligers actief.

1.1 Locaties

Zorgwaard heeft de volgende locaties in de Hoeksche Waard:

- Blikenhof in Klaaswaal
- Dorpzigt in Zuid-Beijerland
- Elimhof in 's-Gravendeel
- Gravin Sophie in Oud-Beijerland
- Hoge Weide in Strijen
- 't Huys te Hoecke in Puttershoek
- Immanuël in 's-Gravendeel
- Korenschoof in Heinenoord
- Poorthuis in Nieuw-Beijerland
- Rembrandt in Oud-Beijerland

Naast zorg, behandeling en verblijf op een van deze locaties levert Zorgwaard thuiszorg (huishoudelijke hulp, verzorging/ verpleging), maaltijdverstrekking, dagbehandeling, dagbesteding, alarmopvolging, eerstelijns fysiotherapie, ergotherapie, logopedie en diëtetiek en allerlei aanvullende diensten. Ook levert Zorgwaard geriatrische revalidatie zorg voor patiënten die moeten revalideren na bijvoorbeeld een heupoperatie of een herseninfarct.

1.2 Onze missie, visie en uitgangspunten

Zorgwaard biedt, vanuit haar protestants-christelijke identiteit, een integraal concept van wonen, welzijn, zorg en dienstverlening aan alle

burgers in de Hoeksche Waard, om daarmee waarde toe te voegen aan de kwaliteit van leven (welzijn, zingeving, geluk). De basisvraag daarbij is: “Welke zorg zou je zelf voor één van je dierbaren willen krijgen?” Wij streven naar kleinschaligheid en nabijheid, in een maximale verbinding met de naasten van de zorgvragers, de vrijwilligers en andere partners in de lokale gemeenschappen. Op een betrokken, gastvrije en deskundige wijze voldoen we aan de wensen van de cliënt. Wij hanteren daarbij de volgende principes:

De cliënt heeft de regie: professionele zorg is aanvullend op de zelfzorg en op de vrijwillige zorg voor elkaar.

Dit uitgangspunt is primair gekozen omdat wij geloven dat de kwaliteit van ons leven ook sterk bepaald wordt door de mate van zelfredzaamheid, en door wat wij in onze sociale verbanden voor elkaar kunnen betekenen. Professionals leveren een waardevolle bijdrage aan de kwaliteit van leven van onze cliënten. Toch past bescheidenheid als het gaat om het meest waardevolle in ons leven; dan komen partners, familie, vrienden, geloofsgenoten op de eerste plaats. Deze opvatting betekent onder meer dat:

- professionele zorg maximaal wordt afgestemd op de mogelijkheden van de cliënt en diens sociale netwerk;
- zelfzorg en mantelzorg gericht worden bevorderd en ondersteund;
- de fysieke en mentale competenties van cliënten worden benut en getraind;
- activiteiten en voorzieningen (zoals restaurant, grand café, winkel, internetcentrum) zoveel mogelijk door de cliënten zelf, hun sociaal netwerk en vrijwilligers worden geboden, waarbij de professionele organisatie een ondersteunende functie vervult en een vangnet vormt om de continuïteit te waarborgen.

De wens van de cliënt is leidend: de cliënt en diens wensen, eventuele indicatie en budget zijn het uitgangspunt voor een cliëntgerichte zorg- en dienstverlening.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat:

- we met de cliënt kijken hoe we een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan diens welbevinden;
- in een dienstverleningsovereenkomst goed wordt vastgelegd wat voor het beschikbare budget geboden wordt en hoe dit aanbod is afgestemd op wensen en indicatie;
- er altijd overeenstemming moet zijn tussen enerzijds de behoefte en het budget van de cliënt en anderzijds de mogelijkheden van de organisatie;
- de woon- en leefomstandigheden van permanent bij ons verblijvende cliënten dienen aan te sluiten bij hun levensgeschiedenis.

We zoeken altijd naar mogelijkheden om “ja” te kunnen zeggen.

Dit uitgangspunt betekent onder meer dat de wens van de cliënt centraal staat en dat we alles in het werk stellen om die wens te vervullen. In principe zeggen we altijd “ja”, tenzij blijkt dat dit echt onmogelijk is. We zoeken naar mogelijkheden en niet naar beperkingen.

We handelen vanuit de bedoeling. Om van toegevoegde waarde te zijn voor de kwaliteit van leven van onze cliënten zorgen we ervoor dit doel voor ogen te hebben. Bij de inrichting van de processen is dit leidend, het proces mag geen doel op zich worden. Medewerkers moeten zoveel mogelijk datgene kunnen doen waarvoor ze zijn opgeleid.

Onze kern is zorg en welzijn. De basisfuncties in onze dienstverlening zijn (een combinatie van) verzorging, verpleging, begeleiding, behandeling en welzijnsactiviteiten. Aanvullende functies zijn facilitaire dienstverlening en vastgoed.

Dit uitgangspunt betekent onder meer:

- dat deze basisfuncties gezien worden als onze kerntaken die we - apart of in combinatie, planbaar en niet planbaar, met en zonder intern verblijf - aanbieden en door eigen medewerkers laten uitvoeren;

- dat aanvullende functies ook beschikbaar kunnen komen door leverings- of huurovereenkomsten met gespecialiseerde derden te sluiten;
- dat bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten aangesloten wordt bij de ervaring met deze kernfuncties.

Zorg thuis is de basis. De zorg- en dienstverlening dient zoveel mogelijk in de eigen woon- en leefomgeving te worden geboden, maximaal geïntegreerd in de lokale gemeenschap en in goede afstemming met overige lokale voorzieningen, functies en professionals.

Dit uitgangspunt betekent onder meer:

- dat de zorg bij de cliënten thuis de basis vormt van onze dienstverlening;
- dat zoveel mogelijk functies in de verschillende kernen aanwezig zijn, onder de voorwaarde dat er voldoende schaalgrootte is voor een minimaal kostendekkende exploitatie per woonkern;
- dat de medewerkers en leidinggevenden bekend zijn in en met de lokale gemeenschap.

Zorgwaard hecht groot belang aan uw privacy. Daarom zijn onderstaande uitgangspunten vanzelfsprekend voor onze medewerkers en de organisatie.

- Zorgwaard respecteert en beschermt de autonomie en de persoonlijke levenssfeer van de cliënt binnen de mogelijkheden van de organisatie.
- Zorgwaard beheert gegevens van de cliënt zo, dat de privacy van de betrokkene gewaarborgd is.
- De medewerkers van Zorgwaard treden niet verder in de privésfeer van de cliënt dan voor passende zorg nodig is.
- De medewerkers van Zorgwaard hebben tegenover derden de plicht tot geheimhouding over zaken die vertrouwelijk te hunner kennis gekomen zijn.

2 *Belangenbehartiging*

2.1 **Contactpersonen**

Bij het begin van het verblijf stellen wij uw identiteit vast aan de hand van uw identiteitsbewijs. Tevens vragen wij u twee contactadressen op te geven: één contactadres is nodig voor de financiën en zorgzaken, het andere adres hebben wij nodig bij eventuele calamiteiten. Als er wijzigingen optreden in deze gegevens, wilt u deze dan doorgeven? Bij vakantie van de personen die u als contactpersonen hebt opgegeven is het raadzaam te laten weten op welk adres zij dan bereikbaar zijn of wie hen vervangt.

2.2 **Vertegenwoordiger financiën**

Denkt u hulp nodig te hebben voor het afwikkelen van uw financiële en administratieve zaken? Dan raden wij u aan iemand uit uw naaste omgeving (bijvoorbeeld partner, gezins- of familielid) te vragen op te treden als uw vertegenwoordiger financiële zaken. Geeft u dit bij het begin van uw verblijf aan ons door, dan zullen wij samen met u en uw vertegenwoordiger, één en ander vastleggen.

2.3 **Vertegenwoordiger zorgzaken**

Voor Zorgwaard staat de relatie tussen de cliënt en de zorginstelling centraal. Er zijn echter cliënten die niet of onvoldoende in staat zijn om hun belangen zelf te behartigen, bijvoorbeeld over hun verzorging. Denkt u hulp nodig te hebben om uw belangen m.b.t. de zorgverlening te behartigen, dan raden wij u aan een iemand uit uw naaste omgeving te vragen op te treden als uw vertegenwoordiger zorgzaken. Geeft u dit bij het begin van het verblijf aan ons door, dan zullen wij samen met u en uw vertegenwoordiger, één en ander vastleggen.

Een vertegenwoordiger financiën en zorgzaken kan uiteraard ook dezelfde persoon zijn.

2.4 Mentor

Soms is het moeilijk om een vertegenwoordiger te vinden, bijvoorbeeld omdat de cliënt geen directe familie heeft of omdat de familie het onderling oneens is. Dan kan mentorschap een oplossing bieden. Indien dit voor u het geval is dan is het verstandig dat u voor nadere informatie contact opneemt met het maatschappelijk werk.

2.5 De Cliëntenraad

Via de Cliëntenraad hebben alle cliënten van Zorgwaard de mogelijkheid om mee te praten en mee te beslissen over onderwerpen die hen aangaan. De Cliëntenraad geeft advies over zaken als de kwaliteit van de zorg, ingrijpende verbouwingen, veranderingen in de huisregels en de omgang met cliënten. De rechten en bevoegdheden van de raad zijn vastgelegd in de Wet op de Medezeggenschap Cliënten Zorgsector. De Cliëntenraad heeft structureel overleg met de leiding van de organisatie. Zie voor verdere informatie over de cliëntenraad en zijn leden de flyer over de cliëntenraad.

3 *cliëntdossier*

3.1 Leefgebieden

Bij Zorgwaard werken we 'vraaggericht'. Dit betekent dat wij de begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening zoveel mogelijk afstemmen op uw vragen, wensen, behoeften, mogelijkheden en beperkingen. Om u, als cliënt, en uw manier van leven te leren kennen en dit te gebruiken in onze zorg, behandeling, begeleiding en dienstverlening werken wij met een cliëntdossier waarin de informatie die u ons geeft wordt vastgelegd. Het cliëntdossier gaat uit van vier leefgebieden:

1. woon- en leefomstandigheden
2. participatie
3. mentaal welbevinden
4. lichamenlijk welbevinden en gezondheid.

Bij het eerste contact bespreken we met u wat wij onder deze leefgebieden verstaan. Op het moment dat u, op welke manier dan ook, begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening ontvangt, maken wij op deze leefgebieden afspraken met u. Deze afspraken worden vastgelegd in uw 'zorgleefplan'. Dat zijn afspraken over de manier waarop u deze begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening wilt ontvangen, op welke tijd, door welke discipline en wat daarvoor nodig is.

Op die manier streven wij ernaar dat u uw leven, zoals u dit gewend was en wenselijk acht, zo goed mogelijk kunt voortzetten. Rekening houdend met de zorg of behandeling die u mogelijk nodig heeft. Daarom zullen wij samen met u een aantal gegevens verzamelen; denkt u hierbij aan uw wensen en mogelijkheden ten aanzien van:

- woon- en leefomstandigheden
- persoonlijke interesses, sociaal leven en hobby's
- identiteit en levensovertuiging
- persoonlijke verzorging, huishouding, eten en drinken
- gezondheid en mogelijke beperkingen.

Wij gaan ervan uit dat professionele zorg aanvullend is op zelfzorg, mantelzorg en vrijwillige zorg. Dus leggen wij ook vast wat u zelf doet, wat uw mantelzorger (zie § 4.5) doet en waar vrijwillige zorg wordt ingezet. In het zorgleefplan leggen wij deze afspraken, met uw toestemming, vast zodat iedere medewerker van onze organisatie op de hoogte is van wat wij met u hebben afgesproken. Deze afspraken zijn dan ook voor u duidelijk.

Het spreekt vanzelf dat wij de begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening op een professionele manier verlenen. Dit betekent dat wij ons houden aan (landelijke) afspraken over een goede begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening en dat wij weten welke gezondheidsrisico's u loopt. U mag van ons verwachten dat we hier op een vakbekwame manier mee omgaan. Uiteraard hebben wij interesse voor uw (gezondheid)situatie en respect voor uw individuele wensen en behoeften. Bij dit alles gaan wij ervan uit dat de kwaliteit van uw leven voorop staat; onze zorg, behandeling en diensten zullen die zoveel mogelijk ondersteunen.

3.2 Zorgleefplan

Wanneer u in contact komt met Zorgwaard wordt op verschillende plaatsen informatie over u vastgelegd, waaronder in het zorgleefplan. Dit zorgleefplan is een onderdeel van uw cliëntdossier en beschrijft hoe u wilt leven, wat uw wensen en mogelijkheden zijn en welke ondersteuning u daarbij nodig heeft.

Alle cliënten hebben een cliëntdossier. Het cliëntdossier gaat over u en wordt met en voor u samengesteld. Het omvat, naast alle afspraken, observaties en rapportages die met de begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening te maken hebben, een beeld van uw gezondheidssituatie.

Wanneer u aangeeft van Zorgwaard begeleiding, zorg, behandeling en dienstverlening te willen ontvangen, komt er een medewerker van onze organisatie, de zorg- en dienstbemiddelaar, bij u langs. De zorg- en dienstbemiddelaar heeft zich aan de hand van het indicatiebesluit op het eerste gesprek voorbereid en maakt een start

met uw cliëntdossier door voordat de zorg aanvangt het één en ander met u te bespreken. Dit noemen wij het intakegesprek. Hiervan wordt een verslag gemaakt en dit verslag wordt in uw zorgleefplan opgenomen. Hierdoor kunnen alle medewerkers waar u mee te maken zult krijgen, dit lezen. Zij kunnen zich dan een beeld van uw (thuis)situatie vormen.

Op het moment dat de zorg, behandeling, begeleiding en dienstverlening aanvangt worden dit zorgleefplan en de rest van het cliëntdossier compleet gemaakt. De zaken die hierbij aan de orde komen zijn bij voorbeeld of u iedere dag geholpen wilt worden met wassen en aankleden, of u wekelijks naar de kapper wilt en of uw mantelzorger u hiervoor komt halen. Dat betekent voor u dat u veel vragen van ons zult krijgen over uzelf en uw omstandigheden. U bent hierover voordat de zorg begint al geïnformeerd. Uiteraard bent u vrij om datgene te vertellen wat u ook daadwerkelijk aan ons wilt vertellen.

Wanneer al deze gegevens zijn verzameld en vastgelegd in het zorgleefplan, wordt het dossier verder aangevuld met de formulieren en gegevens die voor het zorgproces van belang zijn. Indien van toepassing zullen ook de behandelaars (bijvoorbeeld de psycholoog en de fysiotherapeut) vanaf het moment dat zij met u in contact komen een werk dossier aanleggen. Hierin zullen zij onderzoeksgegevens, hun behandelplan en de voortgang van de behandeling vastleggen. Elk werk dossier ligt op de eigen werkplek van de verschillende disciplines. Deze behandelaars verwerken hun gegevens ook in uw zorgleefplan.

3.3 Zorgleveringsovereenkomst

Voordat de zorg begint ontvangt u twee, door ons ondertekende, zorgleveringsovereenkomsten. Hierin staan de afspraken tussen u als cliënt en Zorgwaard. Leest u deze zorgvuldig door en stuur één ondertekend exemplaar retour aan de cliëntenadministratie in bijgevoegde retourenvelop. Heeft u hierover vragen dan kunt u contact opnemen met de zorg- en dienstbemiddelaar.

Wij wijzen u erop dat wij verplicht zijn om binnen twee weken een ondertekend exemplaar van uw zorgleveringsovereenkomst in ons bezit te hebben. Hierin verklaart u akkoord te gaan met de afspraken rondom zorg, behandeling en dienstverlening.

We willen nogmaals benadrukken dat het belangrijk is dat u de zorgleveringsovereenkomst en de daarbij horende algemene voorwaarden goed leest, met name waar het gaat over leegstand van uw appartement bij een eventuele ziekenhuisopname en over de oplevering van uw appartement.

3.4 Indicatie en herindicatie

Als cliënt van Zorgwaard heeft u van het Centraal Indicatie Orgaan een indicatiebesluit ontvangen. Op basis van dit besluit wordt de duur en omvang van de aan u geleverde zorg, behandeling en dienstverlening vastgesteld. Zowel Zorgwaard als u zelf ontvangen hierover bericht. Bij het eerste contact (de intake) wordt dit met u besproken. Zorgwaard levert zorg, behandeling en diensten op basis van deze indicatie. Uiteraard kunt u meer diensten van ons afnemen, waarvoor u zelf betaalt.

Indien uw zorgvraag zodanig verandert, dat wij niet meer in staat zijn om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van uw huidige indicatiebesluit, dan zal Zorgwaard, met u of uw vertegenwoordiger bespreken of het noodzakelijk is een nieuwe indicatie aan te vragen. U ontvangt in dat geval van Zorgwaard een machtigingsformulier waarmee wij de herindicatie kunnen aanvragen.

3.5 Schriftelijke wilsverklaring

Zorgwaard respecteert de door u opgestelde schriftelijke wilsverklaring. Als u bij Zorgwaard in zorg komt bespreken wij, als onderdeel van het cliëntdossier, het formulier "Medische beleidsafspraken" met u. Indien uw medische behandeling uitgevoerd wordt door de specialist ouderengeneeskunde dan bespreekt deze dit met u. Als u uw eigen huisarts houdt, wordt dit door de huisarts of de

EVV'er (de eerst verantwoordelijke verzorgende) gedaan. Tijdens deze bespreking kunt u aangeven welke behandeling u in bepaalde situaties wenst en of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. U (of uw vertegenwoordiger) tekent voor deze afspraken op het formulier, evenals de arts of de EVV'er. Dit laatste is noodzakelijk bij een eventuele ziekenhuisopname.

3.6 Evaluatie en ondertekening

Om te kunnen aantonen dat de afspraken in het cliëntdossier met u, of uw eerste vertegenwoordiger, besproken zijn en om duidelijk te maken dat u het eens bent met deze afspraken, vragen wij u, of uw eerste vertegenwoordiger zorgzaken, om hiervoor te tekenen op het zorgleefplan. Met deze handtekening verklaart u zich akkoord met alle, uit het zorgleefplan voortvloeiende afspraken. Wij zijn hiertoe ook wettelijk verplicht. Elke verandering in de afspraken over zorg, begeleiding, behandeling en dienstverlening moet door u, of uw vertegenwoordiger gelezen en voor akkoord getekend worden. Indien deze handtekening gezet wordt door uw vertegenwoordiger, en deze niet op korte termijn aanwezig kan zijn, mag de EVV'er ook telefonisch hiertoe gemachtigd worden. Dit wordt in het dossier genoteerd. Bij een eerstvolgend bezoek van uw vertegenwoordiger dient deze alsnog de handtekening te zetten.

3.7 Bespreking cliëntdossier

Om ervoor te zorgen dat de afspraken die met u gemaakt zijn, zo goed mogelijk afgestemd blijven op uw wensen en behoeften wordt het cliëntdossier regelmatig met u besproken. Dit gebeurt door de EVV'er. Uw eerste vertegenwoordiger/mantelzorgers kan hier uiteraard bij aanwezig zijn. De EVV'er maakt hiervoor met u een afspraak, zodat u of uw mantelzorger zich hierop kunt voorbereiden. Dit overleg vindt tenminste eenmaal jaar plaats. Uiteraard kunt u tussentijds ook veranderingen met betrekking tot uw wensen of behoeften doorgeven aan uw EVV'er. Ook wij zullen tussentijdse wijzigingen met u bespreken en vastleggen in uw cliëntdossier.

3.8 Inzagerecht

Het cliëntdossier heeft betrekking op uw persoonlijke situatie, maar wordt door de medewerkers uitdrukkelijk als werkdocument gebruikt. Dat betekent dat het aantekeningen en rapportages bevat voor en door medewerkers. Uiteraard heeft u altijd het recht om uw cliëntdossier in te zien. U ontvangt van ons ook inloggegevens en uitleg om op elk moment een deel van uw dossier te kunnen inzien. U kunt dan uw NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) controleren, uw indicatie en het verpleegplan inzien en de rapportages. (NB: dit geldt nog niet voor Geriatrische Revalidatie Zorg, GRZ).

Het kan voorkomen dat u niet alles begrijpt wat in uw cliëntdossier staat omdat er soms gebruik gemaakt wordt van vaktaal. U kunt hierover altijd een toelichting vragen aan onze medewerkers. Binnen onze organisatie zijn afspraken vastgelegd over welke medewerkers welke rechten hebben ten aanzien van uw cliëntdossier, bijvoorbeeld wie erin mag lezen en wie erin mag schrijven. Dit om uw privacy te waarborgen. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) liggen zowel uw recht op inzage in uw dossier als uw recht op correctie en/of verwijdering van gegevens vast. Tevens regelt de wet de verplichting van de instelling uw dossier niet zonder uw toestemming aan derden ter inzage te geven. Wanneer u wilt nalezen welke informatie over u is opgeschreven, kunt u contact opnemen met uw EVV'er. Aan uw verzoek tot inzage zal zo spoedig mogelijk tegemoetgekomen worden. Tevens is het mogelijk tegen printkosten een afschrift van deze gegevens te krijgen.

In de zorgleveringsovereenkomst is vastgelegd dat wij uw gegevens uitsluitend gebruiken voor:

- kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering;
- het bijhouden van het dossier;
- de financiële afwikkeling en controle;
- intercollegiale toetsing;
- intervisie, supervisie en opleiding of onderwijs;
- calamiteitenonderzoek.

Wanneer een cliënt overleden is, hebben de nabestaanden in principe geen inzagerecht, tenzij de overledene duidelijk heeft aangegeven dit wel te willen of toestemming mag worden verondersteld. Of indien er een duidelijk belang is voor de overledene (bijvoorbeeld aantonen van falen van behandelaars).

3.9 Beëindiging overeenkomst

Indien de zorgleveringsovereenkomst wordt beëindigd, worden alle deeldossiers samengevoegd tot één dossier dat in een centraal (digitaal) archief gedurende 15 jaar bewaard wordt. Dit is een wettelijk verplichte termijn (zie tevens § 5.10).

3.10 Wensen rondom levenseinde

Wanneer u bij ons woont hopen wij uiteraard dat u ook zo lang mogelijk bij ons kunt blijven wonen. Dat betekent dat wij u ook bij uw levenseinde zo goed mogelijk willen verzorgen. Opbaring in de eigen kamer behoort tot de mogelijkheden. Tijdens uw verblijf bij Zorgwaard zullen wij afspraken maken en uw wensen rondom uw levenseinde inventariseren.

4 Contactpersonen

Bij Zorgwaard is de zorg voor de cliënt een zaak van samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. In deze paragraaf noemen wij belangrijke contactpersonen waar u mee te maken krijgt.

4.1 Zorg- en dienstbemiddelaar

Voordat u bij Zorgwaard in zorg komt, heeft u contact met de zorg- en dienstbemiddelaar. Zij onderzoekt, samen met u uw wensen betreffende zorg, behandeling en dienstverlening, gebaseerd op uw indicatie van het CIZ en de mogelijkheden binnen Zorgwaard. Zij maakt de afspraken met u over het inzetten van de zorg, behandeling en dienstverlening en houdt contact met u totdat deze is ingezet. Tijdens dit proces is de zorg- en dienstbemiddelaar beschikbaar voor vragen hierover. Daarna neemt de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er) dit over.

4.2 Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er)

Iedere cliënt die in zorg komt krijgt een Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV'er) toegewezen. Deze EVV'er is de contactpersoon voor de cliënt en diens relaties. Zij coördineert de zorg, behandeling en diensten die u ontvangt. Zij woont hiervoor o.a. ook de cliëntbespreking of het MDO (Multi disciplinair overleg) bij en bespreekt het cliëntdossier met u.

4.3 Verpleging en verzorging

Zorgwaard kan alle vormen van verpleging en verzorging binnen de ouderenzorg bieden. Als u bij ons komt wonen, zult u zoveel mogelijk te maken krijgen met cliënten met een zelfde zorgvraag. Omdat de verschillende cliëntengroepen veel verschil in verpleging en verzorging met zich brengen is de beschrijving in aparte folders opgenomen.

4.4 Artsen en therapeuten

Cliënten in langdurige zorg, zónder behandeling houden hun eigen huisarts en, indien gewenst, ook hun eigen therapeuten. Ook deze cliënten kunnen de meeste van onze therapeuten inschakelen voor behandeling. U kunt hierbij denken aan ergotherapie, logopedie, fysiotherapie, psychologie, hulp van een diëtist en maatschappelijk werk.

Op een aantal locaties is een verpleegkundig specialist werkzaam. De verpleegkundig specialist is breed medisch opgeleid en dient (mede) ter verlichting van taken van de huisarts. Dit houdt in dat de verpleegkundig specialist de routinematige en minder complexe medische taken van de huisarts overneemt. De verpleegkundig specialist heeft de bevoegdheid om, onder bepaalde voorwaarden, zelfstandig bepaalde voorbehouden handelingen te indiceren en te verrichten. Ze is het eerste aanspreekpunt voor de verzorging en de huisartsen. Ze beoordeelt de situatie en weet wanneer ze de huisarts moet inschakelen of ze lost het probleem zelfstandig op. Daarbij is ze bevoegd om zonder tussenkomst van een arts een behandeling met medicamenten te starten, bij te stellen of te stoppen.

Voor de cliënten in langdurige zorg, mét behandeling, somatiek en psychogeriatric werken in Zorgwaard specialisten ouderengeneeskunde (SOG). Zij zijn verantwoordelijk voor de directe medische zorg en de daaruit voortvloeiende verpleegtechnische handelingen. Bij het begin van de zorg wordt u, indien u tot deze groep cliënten behoort, bezocht door één van de specialisten ouderengeneeskunde. Deze arts is zoveel mogelijk uw vaste behandelaar. De artsen bezoeken regelmatig de locatie waar u woont. Cliënten kunnen tussentijds via de EVV'er altijd een afspraak met de arts maken. Cliënten in langdurige zorg, zonder behandeling houden ook hun eigen tandarts. Voor cliënten in langdurige zorg, met behandeling en psychogeriatric is een tandarts en/of mondhygiëniste vanuit de organisatie beschikbaar. Voor tandartsbezoek worden individuele afspraken gemaakt.

4.5 Mantelzorg

Bij Zorgwaard is - zoals eerder gezegd - de zorg voor de cliënt een kwestie van samenwerking tussen mantelzorgers, vrijwilligers en medewerkers. Zorgwaard ziet de mantelzorger als ervaringsdeskundige en als een partner in de zorg voor de cliënt.

4.6 Vrijwilligers

Er zijn bij Zorgwaard meer dan duizend mensen, die vrijwillig en vaak al jarenlang, een deel van hun tijd beschikbaar stellen om u en ons te helpen. Deze vrijwilligers kunnen het werk van de mantelzorgers en de beroepskrachten aanvullen en ertoe bijdragen dat Zorgwaard op alle locaties 'in de maatschappij blijft staan'. Zij maken in samenwerking met de medewerkers het leefklimaat zo plezierig mogelijk en worden daarom zo bijzonder gewaardeerd. Er zijn verschillende taken die door vrijwilligers verricht worden: als afdelingsvrijwilligers, vrijwilligers voor hulp bij eten en drinken, gastvrouw/-heer, activiteitenbegeleiding, kerkvrijwilligers, technische vrijwilligers, vrijwilligers voor de weeksluiting, bezoekvrijwilligers, chauffeurs voor de bussen van Zorgwaard, enz.

4.7 Geestelijke verzorging

Zorgwaard heeft een protestants-christelijke identiteit. Dit uitgangspunt maakt ons ervan bewust dat het in de zorg niet alleen gaat om lichamelijke, psychische en sociale factoren. Ook het levensbeschouwelijke aspect en het geestelijk welzijn van een mens zijn belangrijk. Aan alle locaties is een geestelijke verzorger en/of een levensbeschouwelijk begeleider verbonden.

4.8 Ondersteunende diensten

Zorgwaard heeft ook veel ondersteunende diensten, zoals een technische dienst, huishoudelijke dienst en dienst horeca. Zie ook onze informatiebladen voor meer informatie.

Storingen van bouwtechnische aard worden door de technische dienst verholpen, volgens per locatie geldende regels. Dit kan zijn door

medewerkers van HW Wonen, eigen technische medewerkers of vrijwilligers. Wilt u voorwerpen zoals eigen apparatuur, lampen etc. laten repareren dan brengen wij daarvoor kosten in rekening. Over het schoonmaken van uw appartement worden met u afspraken gemaakt over frequentie en inhoud (aan de hand van uw indicatie). We gaan ervan uit dat dit aanvullend is op wat u zelf nog kan en wat uw mantelzorger(s) doen. Bij het begin van de zorg worden hierover met uw mantelzorger afspraken gemaakt. Deze afspraken worden vastgelegd in het cliëntdossier. Tegen betaling kunt u extra huishoudelijke zorg bij ons inkopen; denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het extra zemen van de ramen of het wassen van de gordijnen. De algemene ruimten worden schoongemaakt door huishoudelijke medewerkers van Zorgwaard.

5 Inhuizing

Een verhuizing naar een zorginstelling brengt veel veranderingen met zich mee. De plaats waar u terecht komt en het appartement waar u in komt te wonen, zijn van groot belang voor uw welbevinden. Uw persoonlijke eigendommen maken dat u zich thuis kunt gaan voelen.

In dit hoofdstuk vindt u informatie over uw verhuizing, huisvesting en uw persoonlijke eigendommen. Afspraken over datum en tijd van de inhuizing (dus de verhuizing naar een Zorgwaard locatie) worden met de zorg- en dienstbemiddelaar gemaakt. U wordt bij aankomst ontvangen door een medewerker; wij streven ernaar dat dit uw eigen EVV'er is, maar dit lukt niet altijd.

Doorgaans vindt dan bij binnenkomst of in de loop van de dag het gesprek bij het begin van de zorg plaats; de familie/contactpersoon kan hier desgewenst aan deelnemen. Houdt u er rekening mee dat u op de dag van inzorgname enige tijd bezig bent met de daarbij behorende procedure. Zeker als u voor langere tijd bij ons komt wonen heeft de EVV'er veel met u te bespreken. Dit gebeurt niet allemaal op de eerste dag, maar ook later in die week. De gegevens worden verwerkt in cliëntdossier (zie hoofdstuk 3).

Ook is het mogelijk dat de EVV'er al voor de dag waarop de zorg begint contact met u opneemt om alvast een en ander te bespreken.

5.1 Adreswijziging

Als u blijvend bij ons woont, dus als Zorgwaard uw woonadres wordt, krijgt u automatisch van de gemeente een brief toegezonden waarmee u zelf de adreswijziging kunt regelen. Voor cliënten met een psychogeriatrische indicatie regelt Zorgwaard de adreswijziging bij de gemeente.

5.2 Tips bij verhuizing

Denkt u, als nieuwe cliënten, eraan om bij uw verhuizing:

- de huisarts/specialist en overige hulpverleners in kennis te stellen;
- de gemeente, afdeling burgerzaken, in kennis te stellen;

- eventueel de kerkelijke gemeente op de hoogte te brengen;
- tijdig de huur van uw huidige woning op te zeggen;
- tijdig de energieleverancier in kennis te stellen;
- telefoon-/internetaansluiting te regelen.

5.3 Sleutel

Komt u bij ons wonen in langdurige zorg, zonder behandeling (verzorgingshuis) dan ontvangt u een sleutel van het appartement en/of de locatie. Deze sleutel wordt op een vooraf vastgesteld tijdstip door de zorg- en dienstbemiddelaar aan u overhandigd. Voor ontvangst van de sleutel wordt door u en ons getekend op het daarvoor bestemde formulier in het cliëntdossier. Tegen betaling van een borg kunt u desgewenst extra's sleutels verkrijgen. Als u de sleutel heeft ontvangen is het de bedoeling dat u binnen 5 dagen uw intrek neemt in uw appartement of kamer.

5.4 Inrichting

Zorgwaard zorgt er voor dat de kamer of het appartement bij ingebruikname door u in goede staat verkeert, dat de daarin aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren en dat de inventaris, die in overeenstemming met de zorgleveringsovereenkomst aan de cliënt ter beschikking is gesteld, eveneens in goede staat verkeert. Wij verwachten van u als cliënt dat u de kamer of het appartement gebruikt in overeenstemming met de bestemming. Dit geldt ook als er inventaris door Zorgwaard in gebruik wordt gegeven.

Wanneer u niet tevreden bent over de aanwezige stoffering in het appartement dan kunt u ook zelf voor stoffering zorgen. De kosten zijn dan uiteraard wel voor uzelf. Eventueel noodzakelijke schilderwerkzaamheden zijn voor rekening van Zorgwaard.

5.4.1 Langdurige zorg zonder behandeling (voorheen verzorgingshuiszorg)

Op de meeste locaties bestaat het appartement waarin u komt te wonen uit een hal/keukentje voorzien van een koelkastje, een

douche/toiletruimte en een zit-/slaapkamer of aparte zitkamer en slaapkamer. U kunt uw eigen meubelen meenemen. Er worden eisen gesteld aan de te gebruiken bedden in verband met de goede uitvoering van de zorg, door de medewerkers (zogenaamde Arbe-eisen). Daarom vragen wij u vooraf te overleggen over het bed dat u meeneemt. Soms is een hoog-laagbed noodzakelijk, dat dan via de zorgverzekering kan worden aangevraagd. Wanneer in de loop van de tijd meer verzorging geboden moet worden, kan het noodzakelijk zijn dat de inrichting van uw appartement aangepast wordt. Wij zullen dit, indien nodig, met u bespreken.

5.4.2 Langdurige zorg met behandeling (voorheen somatische verpleeghuiszorg)

Het appartement waarin u komt te wonen bestaat op de meeste locaties uit een hal/keukentje voorzien van een koelkastje, een douche/toiletruimte en een zit-/slaapkamer. Op sommige locaties delen cliënten de badkamer en toilet met hun buurvrouw of buurman. Zorgwaard levert een bed en linnenkast. Het appartement is gestoffeerd. Indien de gordijnen niet naar uw smaak zijn, kunt u, op eigen kosten, eigen gordijnen ophangen (zie het begin van deze paragraaf). Deze gordijnen moeten wel voorzien zijn van een certificaat van brandwerendheid.

5.4.3 Kleinschalig wonen

Er zijn door de hele Hoeksche Waard verschillende locaties van Zorgwaard met kleinschalige woningen. Per locatie zijn er verschillen in bouw en inrichting. Informatie hierover vindt u in de folder “Kleinschalig wonen” en in de informatie over de desbetreffende locaties.

5.4.4 Tips bij inrichting

Omdat op sommige locaties de ruimte in de zit-/slaapkamer beperkt is, is het meenemen van eigen meubelen aan grenzen gebonden. We adviseren allereerst om spullen mee te nemen waaraan u gehecht bent en waar herinneringen aan verbonden zijn. Uiteraard heeft u bij

een appartement met een gescheiden woonkamer en slaapkamer meer ruimte om uw eigen spullen mee te nemen.

Hierbij nog wat overige adviezen en tips:

- geen al te grote of zware meubelen;
- een (kleine) eettafel;
- zorg voor voldoende loopruimte (denk aan gebruik van rollator of rolstoel);
- rekening houden met het plaatsen van een eventuele rolstoel, scootmobiel of rollator in het appartement;
- in geen enkele ruimte losse kleedjes of losse snoeren;
- doucheruimte vrij houden; daar geen spullen opslaan;
- zorg voor voldoende verlichting, zodat wij u, indien nodig, goed kunnen helpen.

Kunt of wilt u het appartement niet zelf inrichten, dan zorgen wij voor de inrichting, inclusief een bed en stoffering.

5.4.5 Telefoon-, internet, TV aansluiting

In ieder appartement is een telefoon-/internetaansluiting en een contactdoos voor radio en televisie aanwezig. Voor de aansluiting van de telefoon en gebruik van het internet dient u zelf zorg te dragen. Wilt u gebruik maken van Wifi dan kunt u bij de receptie of gastvrouw een inlogcode krijgen. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.

5.5 Onderhoud

Het is u niet toegestaan wijzigingen in of aan het appartement (of kamer) aan te brengen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zorgwaard. Wij kunnen voorwaarden aan deze toestemming verbinden. Toestemming zullen we alleen weigeren als de bruikbaarheid van de kamer/het appartement wordt verminderd door de voorgestelde wijzigingen. Uiteraard heeft Zorgwaard hierbij ook te maken met de eigenaar van het gebouw; dat is op de meeste locaties HW Wonen. Het is niet toegestaan het appartement zonder schriftelijke toestemming van Zorgwaard tijdelijk of permanent aan derden in gebruik te geven.

Zorgwaard draagt, in overleg met HW Wonen volgens de geldende huurderovereenkomst, zorg voor het onderhoud van en herstelwerk aan het appartement en de daarin aanwezige voorzieningen. Wij gaan ervan uit dat u het uitvoeren van noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden toestaat. Uiteraard zullen we daarbij zoveel mogelijk rekening houden met uw wensen.

Indien herstelwerk noodzakelijk is ten gevolge van grove schuld of opzet van u als cliënt zijn wij gerechtigd de door ons gemaakte kosten, in redelijkheid, aan u in rekening brengen.

Als wij, of de eigenaar van het gebouw, onze verplichtingen op grond van deze paragraaf niet tijdig nakomen bent u, na overleg met ons, bevoegd de noodzakelijke werkzaamheden voor rekening van Zorgwaard of HW Wonen te laten uitvoeren. U dient ons wel vooraf schriftelijk op de hoogte te brengen van deze gebreken en ons een redelijke termijn te geven om het verzuim te herstellen.

Technische ondersteuning, bijvoorbeeld bij het vervangen van een lamp of het verhelpen van een storing kan, tegen betaling, door Zorgwaard worden geboden.

5.6 Brandpreventie

Ter voorkoming van brand is een aantal maatregelen genomen. Roken is in de algemene ruimten van alle gebouwen verboden. Het is op sommige locaties voor cliënten toegestaan om in het eigen appartement te roken. Op andere locaties zijn speciale rokersruimten beschikbaar. Indien u wel in uw appartement rookt, kan een zorgmedewerker formeel, in het kader van de ARBO-wet, weigeren om in uw appartement werkzaamheden te verrichten. Dit zou kunnen betekenen dat u in een dergelijke situatie langer op zorg moet wachten.

Het is ten strengste verboden om in uw appartement of in overige ruimten kaarsen te branden. Dit op last van de brandweer. Op alle locaties vindt u plattegronden met vluchtroutes.

5.7 Kleding

Er wonen en verblijven veel cliënten bij Zorgwaard. Daarom is het noodzakelijk alle kleding te voorzien van uw naam: van zakdoek tot jas. Wij adviseren u sterk om ook uw overige persoonlijke eigendommen van uw naam te voorzien, denkt u hierbij o.a. aan graveren van gebitsprothese en bril. Het beste is om dit voor inzorgname te (laten) doen. Zorgwaard draagt, tegen betaling, zorg voor het merken van de kleding; voor het merken van de overige persoonlijke eigendommen moet u zelf zorgen. Medewerkers weten op die manier precies wat van wie is en het voorkomt zo veel mogelijk het zoekraken van uw spullen. De linnenkamer en de wasserij nemen uitsluitend gemerkte kleding in behandeling en linnengoed dat voorzien is van een ingenaaid wasadvies.

5.7.1 *Tips bij aanschaf kleding*

Kleding is voor iedereen belangrijk en moet aan bepaalde eisen voldoen. Het moet prettig zitten en het moet goed staan. Dat geldt uiteraard ook voor u, als cliënt van Zorgwaard. Veel cliënten moeten bij het aan- en uitkleden geholpen worden. Het verplegend personeel probeert dat zo zorgvuldig mogelijk te doen. Door bijvoorbeeld éénhandigheid, stijfheid, pijn of afweer kunnen bij cliënten bepaalde problemen met betrekking tot de kleding ontstaan. Daarom geven wij u een aantal tips, waarmee u rekening kunt houden als u kleding aanschaf of meebrengt. Bij twijfel over bepaalde aankopen, kunt u advies vragen aan de EVV'er.

Hierbij eerst een aantal algemene tips:

- Een grotere maat dan de werkelijke kledingmaat is gewenst. Katoen krimpt in de was: koop dus ruim zittende kleding.
- Koop nooit kleding zonder onderhoudsetiket.
- Laat nieuwe kleding eerst merken en apart wassen.
- Kwaliteit en wasbaarheid zijn belangrijk. Er moet meestal vaker verschoond en dus vaker gewassen worden.
- Strijken en persen kosten tijd. Geef daarom de voorkeur aan kreukherstellend materiaal.
- Onderkleding moet heet gewassen worden. Kleuren kunnen dan afgeven. Koop onderkleding in witte of licht gekleurde tricot of badstof.
- Koop kleding die gemakkelijk zelfstandig aan en uit te trekken is.

5.7.1.1 Nachtkleding

Nachtkleding van geweven katoen rekt niet mee. Het kan dus soms moeilijk zijn om nachtkleding aan en uit te doen (door stijve gewrichten, bewegingsbeperkingen). Daarom kunt u het beste kiezen voor rekbaar tricot. Soms zijn voor dames pyjamasjes aan te bevelen boven nachtjaponnen.

5.7.1.2 Ondergoed

Ondergoed moet ruim zijn, maar niet te wijd. Houd met het kiezen van de maat eventueel rekening met het dragen van incontinentiemateriaal. Katoenen tricot is rekbaar en geeft dus mee bij het aan- en uitkleden. Bredere schouderbandjes glijden niet zo gemakkelijk van de schouder en het hemd kan gemakkelijk met één hand uitgetrokken worden. Een BH met voorsluiting kan gemakkelijker bij een liggende cliënt aangedaan worden.

5.7.1.3 Bovenkleding voor heren

Kies voor ruime overhemden. Als warmere bovenkleding gewenst is, kies dan voor pullovers en vesten in plaats van colberts of truien. Houd bij de maat van de broek eventueel rekening met het dragen van incontinentiemateriaal (extra ruimte in kruis en taille).

Ook als u de hele dag zit, kan een broek in 'normale maat' lastig zijn. Vaak is dan de broek voor in de taille te hoog en achter in de taille te laag en zijn de broekspijpen te kort.

5.7.1.4 Bovenkleding voor dames

Jurken met ruime sluiting hebben de voorkeur. Daarnaast is het prettig als de jurk van rekbare stof is en een rekbare voering heeft. Een ruime, langere rok oogt, als iemand zit, netter. Let op, dat de kleding geen plooiën op de rug of op het zitvlak vormt. Blouses met een zogenaamde 'blinde' sluiting zijn moeilijk met één hand te openen en te sluiten.

5.7.1.5 Kousen en sokken

Kies voor sokken die gemakkelijk aan en uit kunnen. Voor dames zijn pantykousjes of een hold-up panty makkelijker aan en uit te doen. Kies bij aanschaf voor een dikker denier.

5.7.1.6 Schoeisel

Kies voor goed sluitende pantoffels en/of schoenen. Als u elastische kousen moet dragen kunnen schoenen of pantoffels te klein worden.

5.7.2 *Kledingvoorraad*

Zoals gezegd, is het erg belangrijk dat er voldoende kleding in voorraad is, om misgrijpen te voorkomen. Als de kleding door de externe wasserij gewassen wordt is de kleding meestal een week onderweg (soms wel eens langer). Wij adviseren minimaal de volgende aantallen kledingstukken, in ieder geval als Zorgwaard of de externe wasserij het wasgoed voor u verzorgt. Het is, in verband met de geringe kastruimte, van belang dat u de zomer- en winterkleding op tijd verwisselt.

	dames	heren
Zomer- en winterjas	1	1
Schoenen	1	1
Pantoffels	1	1
Sjaal (of das)	1	1
Vest	2	2
Trui	3	6
Japon, rok en blouse, pantalon, dames	15	-
Pantalon, heren	-	15
Overhemd	-	15
Stropdas	-	2
Onderbroek	20	20
Onderhemd	20	20
BH	7	-
Sokken, panty's of kousen	25	25
Pyjama of nachthemd	15	15
Ochtendjas	1	1

5.7.3 *Wassen*

Als u wilt dat Zorgwaard voor u (een deel van) de wasverzorging (kleding, gordijnen, linnengoed) op zich neemt dan is dat mogelijk. U kunt hierover bij inzorgname, maar ook tijdens uw verblijf, afspraken maken. Deze worden vastgelegd in uw cliëntdossier. Zorgwaard maakt voor de verzorging van de was gebruik van een externe partner. U moet er rekening mee houden dat uw wasgoed enkele dagen onderweg is. Ook moet al uw was voorzien te zijn van een naam en wasnummer. U kunt uw wasgoed door Zorgwaard laten merken. Deze wasmerkjes zijn voor uw eigen rekening. U ontvangt hiervoor rechtstreeks de factuur van de wasserij. In de kleinschalige woningen wordt de was overigens wel in de woning gedaan door personeel van Zorgwaard.

Zorgt uw familie voor (een deel van) het wasgoed? Geef dit dan door bij de inzorgname. Ook in dit geval is het noodzakelijk dat alle kleding gemerkt is en dat er voldoende kleding voorradig is.

Het is verreweg het prettigst als het vuile wasgoed om de andere dag wordt opgehaald. Op de meeste afdelingen/woongroepen wordt de vuile was bewaard in de wasmand op de slaapkamer of in de badkamer.

5.7.4 Kleding kopen

Het kopen van kleding is uw eigen verantwoordelijkheid of die van uw familie. Als er een tekort is zullen wij dit met u of uw familie bespreken. Medewerkers gaan niet met u mee om nieuwe kleding te kopen. Uiteraard kunnen wij, als u geen familie/mantelzorger heeft, een vrijwilliger vragen om dit met of voor u te doen. Op de grotere locaties worden regelmatig een modeshow en/of kledingverkopen georganiseerd. U kunt op deze kledingverkoop zelfstandig of met uw familie/mantelzorger kleding kopen.

5.7.5 Vermissing kleding

Mist u kleding, ondanks het merken? Meld dit dan bij uw EVV'er. Deze vraagt de facilitaire dienst dit in behandeling te nemen. U kunt ervan op aan dat uw klacht goed behandeld wordt. Binnen zes weken moet de kleding gevonden zijn. Zo niet, dan neemt de zorgmanager contact met u op en komt deze met een voorstel.

5.8 Bed- en badgoed

Zorgwaard stelt bed- en badgoed (huurlinnen) ter beschikking. De waskosten hiervan zijn ook voor rekening van Zorgwaard. Wilt u gebruik maken van eigen bed- en badgoed? Dan kunt u de basiskosten (dit zijn dan de waskosten voor bed- en badgoed verstrekt door Zorgwaard) declareren bij Zorgwaard.

5.9 Kostbaarheden

Wij adviseren u om kostbaarheden en/of geld in bewaring te geven bij uw familie of uw belangenbehartiger. Zorgwaard heeft geen kluis, zodat wij niet kunnen instaan voor in bewaring gegeven sieraden e.d. Zorgwaard is ook niet verantwoordelijk bij kwijtraken hiervan.

5.10 Uitruijing appartement

Na beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst (na overlijden of wegens een andere reden) dient het appartement binnen 7 dagen na de dag van overlijden, of andere reden van de beëindiging van de zorgleveringsovereenkomst, ontruimd te worden door de nabestaanden en/of familie. Indien dit niet binnen 7 dagen is gebeurd, is Zorgwaard genoodzaakt het appartement te ontruimen en de daarin aanwezige goederen op te slaan. Wij zullen voor deze ontruiming en opslag kosten in rekening brengen. Uiteraard gaan we ervan uit dat dit laatste niet nodig is en deze oplevering volgens afspraak en in goed overleg verloopt.

6 Reglementen, rechten en huisregels

6.1 Wetgeving

Iedereen die gebruik maakt van de zorg, heeft bepaalde rechten. Bijvoorbeeld het recht op goede en veilige zorg, op inzage in het cliëntdossier. Als iemand ontevreden is over de zorg, kan hij of zij een klacht indienen. De rechten van cliënten en de verplichtingen voor zorgaanbieders zijn in verschillende wetten vastgelegd. Dat maakt het voor u als cliënt moeilijk om na te gaan wat uw rechten zijn en wat u van ons als zorgverlener kan verwachten. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg gaat over kwaliteit en klachtrecht van cliënten in de zorgsector. Zorgwaard moet uiteraard de wet- en regelgeving goed naleven.

Veel afspraken zijn opgenomen in de zorgleveringsovereenkomst. Naast de wetgeving die Zorgwaard moet naleven, kent Zorgwaard zelf ook veel regels en allerlei procedures. Dat moet ook wel, omdat er veel mensen binnen één organisatie wonen en werken. Die regels zijn er om het wonen voor iedereen zo prettig, duidelijk en veilig mogelijk te maken en te houden.

U heeft naast uw rechten ook een aantal plichten. U moet onder andere:

- de hulpverlener duidelijk en volledig informeren zodat hij u op een verantwoorde wijze kan onderzoeken en behandelen;
- zoveel mogelijk meewerken aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de hulpverlener u geeft.

Zijn er vragen over uw rechten en plichten dan kunt u hiermee terecht bij de zorg- en dienstbemiddelaar of uw EVV'er.

6.2 Huisregels

In een grote zorgorganisatie als Zorgwaard, waar veel mensen samenwonen en -werken is het belangrijk dat er afspraken worden gemaakt waar we ons met elkaar aan houden.

Sommige huisregels vloeien voort uit wettelijke bepalingen en daar hebben wij als organisatie geen invloed op. Het is absoluut niet de bedoeling dat u zich hierdoor in uw vrijheid beperkt voelt. Wij streven ernaar om u zoveel mogelijk in vrijheid, naar uw eigen wensen te laten wonen en zorg te ontvangen.

6.2.1 Interne verhuizing

Soms is het noodzakelijk dat een cliënt verhuist naar een ander appartement, naar een andere afdeling of een andere locatie. Bij de beslissing tot overplaatsing neemt Zorgwaard grote zorgvuldigheid in acht. Vanzelfsprekend gebeurt dit in overleg met u of uw mantelzorger.

6.2.2 Huisdieren

Huisdieren zijn toegestaan; echter de gehele verzorging valt onder uw eigen verantwoordelijkheid. De omgeving mag op geen enkele manier hinder ondervinden, in welke vorm dan ook.

6.2.3 Roken

Het is in Zorgwaard zowel voor cliënten als voor medewerkers wettelijk niet toegestaan om binnen in de algemene ruimten te roken. Het is voor cliënten wel toegestaan om in het eigen appartement te roken. Wel kan een medewerker dan formeel, in het kader van de ARBO-wet wegens het eigen gezondheidsrisico, weigeren om in dat appartement werkzaamheden te verrichten. Dit zou kunnen betekenen dat in een dergelijke situatie een cliënt langer op zorg moet wachten.

6.2.4 Alcohol

Overmatig drankgebruik, dat leidt tot overlast voor zorgverleners en andere cliënten, is niet toegestaan.

6.2.5 Drugs, andere verdovende middelen en gevaarlijke voorwerpen

Het is verboden om harddrugs te bezitten en te gebruiken. Daarnaast is het handelen in harddrugs uiteraard niet toegestaan.

Het is verder binnen Zorgwaard niet toegestaan gevaarlijke voorwerpen (bijvoorbeeld steekwapens) in bezit te hebben.

6.2.6 Foto's, video en film

Het is wenselijk dat zeer zorgvuldig wordt gehandeld bij het fotograferen en filmen van cliënten. Fotograferen en filmen is toegestaan mits toestemming is verkregen van de cliënt of de wettelijke vertegenwoordiger van degene die gefilmd of gefotografeerd wordt.

6.2.7 Verlofregeling

Voor cliënten die niet vrijwillig zijn opgenomen is verlof alleen toegestaan na overleg met uw arts. U kunt via de EVV'er hierover een afspraak maken. Deze toestemming wordt schriftelijk vastgelegd in het cliëntdossier.

6.2.8 Eten/drinken

Het is niet toegestaan om andere cliënten op de afdeling/woning eten en drinken aan te bieden als u niet weet of dit is toegestaan. Cliënten met slikproblemen kunnen hierdoor ernstig in gevaar komen.

6.2.9 Medicatie

Indien u onder behandeling komt van de specialist ouderengeneeskunde is het in uw eigen belang om alle medicatie die u gebruikt te melden aan deze arts. Indien dit voor u van toepassing is, kunt u ondersteuning krijgen bij het bestellen en/of innemen van uw medicatie. Hierover worden in het cliëntdossier afspraken gemaakt.

6.3 Veilige zorgrelatie

Zorgwaard heeft voor cliënten en haar medewerkers een beleid "Veilige Zorgrelatie" ontwikkeld. Hierbij is het uitgangspunt dat zowel cliënten als medewerkers zich veilig dienen te voelen. Cliënten terwijl ze bij ons wonen of in zorg zijn en medewerkers tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden.

Goede zorg is niet alleen een kwestie van goede lichamelijke verzorging en tijdige toediening van de juiste medicatie. Er hoort ook een correcte bejegening, aandacht en een respectvolle en liefdevolle omgang bij. In Zorgwaard vinden we het belangrijk dat al deze aspecten in de zorgrelatie aanwezig zijn en dat er geen sprake is van onveilige omgangsvormen door medewerkers. Voorbeelden van gedrag dat een veilige zorgrelatie in de weg staat zijn: slechte bejegening, betutteling, agressie, fixatie, schending van de autonomie of een starre toepassing van het werkschema en werkwijze. Om hier alert op te zijn, gebruiken de medewerkers de 'leidraad veilige zorgrelatie' om risico's bespreekbaar te maken in het team.

Ook van cliënten en hun familie/relaties verwachten wij deze omgangsvormen richting de medewerkers en vrijwilligers. Omgangsvormen die een veilige zorgrelatie vanuit cliënten en hun relaties onmogelijk maken zijn gedragingen zoals handtastelijkheden, op- en aanmerkingen over het uiterlijk, seksuele geaardheid, ras, geloof en landsaard en dergelijke die worden gekenmerkt door eenzijdigheid of dwang en die door de persoon tot wie ze gericht zijn, als ongewenst worden ervaren.

U mag van ons verwachten dat wij u met respect bejegenen en dit verwachten wij ook van u richting onze medewerkers en vrijwilligers. In geval van een onveilige zorgrelatie kan de bestuurder in het uiterste geval het besluit nemen om de zorgverlening te stoppen.

Uw tevredenheid over de zorg wordt ieder half jaar met u geëvalueerd door de EVV'er en tijdens het MDO. In dit gesprek wordt u gevraagd of u de bejegening en uitvoering van de zorg correct vindt. Wij nodigen u van harte uit om uw mening hierover te geven. Naast de EVV'er kan dit ook met de maatschappelijk werkenden, onze aandachtsfunctionarissen veilige zorg worden besproken.

6.4 Beleid inzake vrijheidsbeperking cliënten

Het beleid van Zorgwaard is er op gericht om de cliënt niet in zijn autonomie te beperken. Dat betekent dat Zorgwaard sinds januari 2012 een zo goed als *'bandenvrije instelling'* is. Er worden géén fixaties, in bed en/of stoel en geen kuipstoel meer toegepast. Er wordt, indien er gevaar dreigt voor de cliënt of diens omgeving naar alternatieven gezocht die de vrijheid van cliënten niet (of minimaal) beperken. Ook worden geen vrijheidsbeperkende maatregelen meer ingezet om valgevaar te voorkomen.

Vanuit het respect voor deze vrijheid van de cliënt wordt een vrijheidsbeperkende maatregel alleen in uiterste noodzaak ingezet, altijd tijdelijk en gericht op afbouw. Dat wil zeggen: alleen als de veiligheid van de cliënt dan wel zijn medeciënten of medewerkers *ernstig* gevaar loopt. Steeds zal, op het moment dat een dergelijk gevaar zich voordoet, een zorgvuldige, gemotiveerde afweging gemaakt worden of het gevaar niet op een andere wijze af te wenden is. Dit gebeurt in overleg met de cliënt, diens vertegenwoordiger en de betrokken medewerkers. Denk hierbij aan verpleging, specialist ouderengeneeskunde, ergotherapeut en psycholoog. Om dit te waarborgen zijn diverse procedures en protocollen opgesteld.

7 Verzekeringen

7.1 Wet Langdurige Zorg

Voor verpleeghuiskosten is bijna iedereen in Nederland verzekerd via de Wlz (Wet langdurige Zorg). Deze verzekering betaalt, als u voor langdurige zorg met behandeling en psychogeriatricie in aanmerking komt, uw verblijf, behandeling, verpleging en verzorging, medicijnen, verbandmiddelen, laboratoriumonderzoeken en tandheelkundige hulp.

Indien u of uw mantelzorger in deze periode zelf bijvoorbeeld verbandmiddelen of incontinentiemateriaal bestelt, dan worden deze door de zorgverzekeraar bij ons in rekening gebracht. Dit betekent voor ons dubbele kosten. Wij willen u dringend verzoeken tijdens verblijf bij ons zelf geen kosten te maken bij uw eigen apotheek.

Er is een verplichte, wettelijk vastgestelde, eigen bijdrage die meestal rechtstreeks op een eventuele uitkering, zoals AOW of WAO, in mindering wordt gebracht. De hoogte van deze bijdrage hangt af van het inkomen en het spaargeld van de cliënt. Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) bepaalt de hoogte van de eigen bijdrage. Het regionale verbindingskantoor van CZ Zorgverzekeringen te Breda is belast met het innen van de eigen bijdrage.

Voor cliënten in langdurige zorg zonder behandeling worden het verblijf en de verzorging ook vanuit de Wlz betaald; voor de overige kosten geldt dat deze vanuit de zorgverzekeringswet worden betaald. Deze cliënten behouden de eigen huisarts. Ook de medicijnen komen van de eigen apotheek.

7.2 Ziektekostenverzekering

Een ziektekostenverzekering blijft nodig, o.a. voor behandeling door een medisch specialist, vervoer per ambulance of voor een opname in het ziekenhuis. Voor wat betreft het afsluiten van een aanvullende verzekering kan de cliënt of diens vertegenwoordiger zelf een afweging maken. Veel is gedekt vanuit de Wlz, maar een deel ook niet (bv. gehoorapparaat, gebitsprothese, brillen).

7.3 WA-verzekering

Ten behoeve van de aansprakelijkheid van alle cliënten heeft Zorgwaard een collectieve verzekering afgesloten. Volgens opgave van de verzekeraar, Sovib, komen de voorwaarden nagenoeg overeen met de voorwaarden van WA-verzekeringen bij andere verzekeraars. U kunt op basis van een vergelijking tussen uw eigen verzekeringsvoorwaarden en die van Sovib zelf besluiten of u uw huidige verzekering kunt opzeggen. Op de afdeling administratie kunt u (een samenvatting van) de polisvoorwaarden krijgen, evenals een standaard opzegbrief voor uw huidige verzekering.

7.4 Inboedelverzekering

Ten behoeve van de inboedels van alle cliënten heeft Zorgwaard ook een collectieve inboedelverzekering afgesloten. De verzekering dekt, uiteraard onder bepaalde voorwaarden, schade ten gevolge van de algemeen bekende uitgebreide gevaren, zoals brand, rook, wateroverlast en diefstal. Bij de administratie van Zorgwaard kunt u (een samenvatting van) de polisvoorwaarden krijgen.

8 *Inspraak*

Zorgwaard hecht groot belang aan de mening van u als cliënt. Wij willen graag weten wat er bij u leeft, hoe u de zorg- en dienstverlening ervaart, de kwaliteit ervan, of er vertrouwen is in de veiligheid van de zorg, etc. Dit wordt op verschillende manieren en verschillende momenten getoetst.

8.1 Clienttevredenheidsmeting

Zorgwaard hecht er grote waarde aan dat haar cliënten tevreden zijn over de zorg, behandeling en dienstverlening. Daarom willen wij regelmatig de tevredenheid van u, als cliënt, meten. Het is gebruikelijk dat uw EVV'er meerdere keren per jaar uw cliëntdossier met u bespreekt. Maar wij willen daarnaast uw tevredenheid ook meten met zogenaamde kwaliteitsgesprekken. Op basis van de uitkomsten van deze gesprekken worden verbeterpunten op uw afdeling/woning doorgevoerd. U ontvangt hierover een teruggelapportage van de zorgmanager. Wij stellen het zeer op prijs als u hieraan wilt deelnemen, zodat wij de kwaliteit van zorg, behandeling en dienstverlening voortdurend kunnen aanpassen aan de wensen van onze cliënten.

8.2 Afdelingsberaad of familieberaad

Omdat op veel locaties cliënten in een min of meer vaste groep samenwonen en verblijven, is het van belang dat er ook groepsgewijs naar de mening van de cliëntengroep wordt gevraagd. Dit wordt gedaan in een zogenaamd afdelingsberaad. Bij de cliënten die niet meer in staat zijn dit zelf te doen, wordt dit overleg met de vertegenwoordiger/familie gehouden, een zogenaamd familieberaad. Bij dit overleg zijn de EVV'er en een ander lid van het team aanwezig. Ook kunnen er desgewenst gasten worden uitgenodigd, afhankelijk van het onderwerp. Voor het afdelingsberaad ontvangen alle cliënten een uitnodiging. Voor het familieberaad worden alle vertegenwoordigers van de cliënten uitgenodigd. Wij hopen dat u het belang ervan inziet en stellen uw deelname zeer op prijs.

8.3 Klachtenregeling

Zorgwaard hanteert een klachtenregeling conform de wet WKKGZ (wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en de wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg). We streven ernaar om zo klantgericht mogelijk te werken en rekening te houden met ieders wensen en behoeften. Hoewel alle medewerkers en vrijwilligers hun uiterste best doen om het cliënten en bezoekers naar de zin te maken, lukt dat helaas niet altijd. Soms is er terecht een reden voor een klacht. De kortste en meest effectieve manier om een klacht te melden is bij uw EVV'er. Zij probeert altijd tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt of als u dit niet wenst kunt u uw klacht met de zorgmanager bespreken. Ook bestaat de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij zal trachten te bemiddelen of u helpen bij het formuleren van uw klacht aan de bestuurder. Meer informatie over de klachtenregeling vindt u in de folder 'Klachtenregeling'.

9 Meer informatie?

Zorgwaard heeft veel informatie die voor u interessant kan zijn. Een aantal van deze folders en informatiebladen krijgt u bij de intake of bij het begin van de zorg uitgereikt. U kunt uiteraard ook altijd om informatie vragen.

Al onze folders en informatiebladen kunt u op de website vinden:

www.zorg-waard.nl

Periodiek verschijnt er een informatieblad voor cliënten: 'Zorgwaardigheden'. Hierin vindt u artikelen die te maken hebben met alles wat zich afspeelt in Zorgwaard en actuele informatie over bijvoorbeeld activiteiten. Het informatieblad wordt verspreid over alle locaties en onder alle cliënten. Kopij voor het informatieblad is altijd van harte welkom!