

## Veelgestelde vragen en antwoorden voor cliënten, mantelzorgers en andere belangstellenden

Versie 29-07-2021

Vorige versie 28-06-2021

Voor alle vragen omtrent het bezoek verwijzen wij u naar een ander document:

**“Veelgestelde vragen en antwoorden inzake openstelling voor bezoek”**

### 1. Op welke wijze wordt de coronapandemie geleid?

Er is een coördinatieteam actief. Dit coördinatieteam heeft de leiding in alles wat er inzake de coronapandemie wordt besloten. In dit team zitten, naast de bestuurder en de leden van het managementteam, medewerkers van alle betrokken diensten. Zij vergaderen eenmaal per week, waar nodig vaker. Alles wat er wordt besloten is vastgelegd in een beleidsnotitie. Zij worden ondersteund door een deskundigenteam en een team dat zich bezig houdt met de persoonlijke beschermingsmiddelen.

### 2. Wat zijn de uitgangspunten voor protocollen en richtlijnen bij Zorgwaard?

Zorgwaard volgt voor het opstellen van haar eigen protocollen en richtlijnen tijdens de huidige coronacrisis de landelijke richtlijnen. Deze toetsen wij dagelijks aan de nieuwste richtlijnen van de overheid, via het RIVM: <https://lci.rivm.nl/richtlijnen/covid-19>. Wij informeren onze medewerkers dagelijks over eventuele wijzigingen en zij moeten zich strikt aan alle protocollen en richtlijnen houden.

### 3. Welke maatregelen gelden er bij Zorgwaard?

De belangrijkste maatregelen voor cliënten en medewerkers die we hebben genomen om verspreiding van het coronavirus te voorkomen zijn:

- Desinfecteer uw handen bij binnenkomst op de locatie, wrijf uw handen goed droog
- Draag een mondmasker\* wanneer de 1,5 meter afstand niet gegarandeerd kan worden (iedereen vanaf 13 jaar);
- Was uw handen regelmatig, in elk geval na toiletbezoek, hoesten en niezen;
- Hoest en nies in de binnenkant van de elleboog;
- Gebruik papieren zakdoekjes;
- Geen handen schudden bij begroeting;
- Houd afstand met anderen van tenminste 1,5m;
- Kom alleen op bezoek als je geen corona-achtige klachten hebt;
  - o Neusverkoudheid;
  - o benauwdheid
  - o Hoesten;
  - o Koorts;
  - o Keelpijn;
  - o Diarree;
  - o Reuk- en smaakverlies
- Vermijd zoveel mogelijk sociale contacten conform RIVM richtlijn;
- **Volg de richtlijnen van het RIVM, kom ook niet op bezoek als er een (mogelijk) besmette huisgenoot is.**

### 4. Moet het bezoek een mondmasker dragen?

Iedere bezoeker **wordt geadviseerd** een mondmasker te dragen wanneer de 1,5 meter afstand tot de ander niet gegarandeerd kan worden. Zorgwaard verstrekt mondmaskers bij de gastvrouw of op de woning.

### *Is er sprake van een COVID-19-besmetting of -verdenking?*

Dan is het dragen van een FFP2- masker verplicht voor zowel medewerkers, vrijwilligers als bezoekers. Bij direct contact met besmette cliënt(en) zijn de overige persoonlijke beschermingsmiddelen ook verplicht.

Het is belangrijk dat u het mondmasker correct opzet. Bekijk vooraf deze instructievideo's:

Voor (niet-)medische én chirurgische mondmakers: [youtu.be/XKUoaYmS5fE](https://youtu.be/XKUoaYmS5fE)

Voor FFP2-maskers: [vimeo.com/403728699](https://vimeo.com/403728699)

Draag het mondmasker op de juiste wijze (mond en neus bedekt).

U doet uw mondmasker pas weer af als u onze locatie/woning verlaat.

Houd anderhalve meter afstand tot anderen aan, óók als u uw mondmasker op heeft.

### **5. Hoe werkt het Steunteam cliënten en mantelzorgers?**

Omdat bezoek m.i.v. 01-07-2020 weer mogelijk is, hebben we besloten het steunteam op te heffen. U kunt uw vragen weer, als vanouds, stellen aan de zorgmedewerkers. Waar nodig kunnen zij u in contact brengen met onze maatschappelijk werkenden.

Op locaties waar een uitbraak is kunt u wel gebruik maken van het steunteam. U kunt hiervoor een beroep doen op de afdeling maatschappelijk werk.

### **6. Op welke wijze worden mantelzorgers door Zorgwaard geïnformeerd?**

De zorgteams blijven ervoor zorgen dat de mantelzorgers zo goed mogelijk op de hoogte zijn van het wel en wee van hun familielid. Als gezegd voorzien wij u vanaf nu ook van wat meer algemene informatie en de stand van zaken aangaande besmettingen via onze website.

Mochten er belangrijke ontwikkelingen of aanpassingen in maatregelen zijn, dan informeren wij u ook per brief. Heeft u in de tussentijd toch prangende vragen of opmerkingen? Schroom niet om contact op te nemen met in eerste instantie uw EVV'er/ GRZ-verpleegkundige en anders met de coördinator van ons anti-coronateam Theus van der Poel via 078 676 34 00.

### **7. Wie informeert mantelzorgers als er een besmetting is op een locatie?**

De specialist ouderengeneeskunde/verpleegkundig specialist bellen alle eerste contactpersonen van de woning/afdeling als er een besmetting heeft plaatsgevonden. Dit om direct de vragen van deze contactpersonen te kunnen beantwoorden.

Op de afdeling waar de huisarts de behandelaar is worden bij een positieve uitslag de cliënt en de mede-clieñten geïnformeerd door de medewerkers. De 1e contactpersoon wordt geïnformeerd door de GGD.

### **8. Wie informeert cliënten en hun mantelzorgers wanneer er besmetting is op een thuiszorgroute?**

In overleg met de huisarts worden cliënten op de route waar een besmetting is door of namens de wijkverpleegkundige geïnformeerd.

### **9. Hoe zit het met het testen van zorgmedewerkers**

Medewerkers blijven thuis bij klachten die kunnen wijzen op een besmetting met het coronavirus. Zij moeten een afspraak maken bij een GGD teststraat. De medewerker blijft in principe thuis tot de uitslag bekend is, tenzij de zorgcontinuïteit in het geding komt. Daarna worden er, afhankelijk van de klachten afspraken gemaakt voor de quarantaineperiode.

### **10. Welke medewerkers werken er thuis?**

De medewerkers van Zorgwaard die niet in de directe zorg, behandeling en dienstverlening voor cliënten werken voor maximaal 50% op kantoor.

### **11. Welke persoonlijke beschermingsmiddelen worden er gebruikt?**

Zorgwaard hanteert de richtlijnen van het RIVM. Dat betekent dat het gebruik van mondmaskers verplicht zijn voor alle medewerkers, vrijwilligers en bezoekers wanneer de 1,5 meter niet kan worden gegarandeerd (zie vraag 4). Wanneer er een besmetting is, of een verdenking daarop dan wordt er tevens in beschermende kleding gewerkt.

*Welke beschermingsmiddelen zijn dat dan?*

- Een schort met lange mouwen over de kleding heen;
- Een FFP2 masker;
- Een spatbril, waar nodig over de eigen bril heen;
- Handschoenen, die over de mouwen worden gedragen.

**12. Wat te doen bij een besmette medewerker die gewerkt heeft?**

Indien een medewerker kort voor het optreden van klachten heeft gewerkt met mondmasker en handschoenen aan, dan is de kans klein dat zij mogelijk collega's en cliënten besmet heeft. Bij gebleken besmetting wordt de arts gewaarschuwd. Tevens de omgeving van deze medewerker, via een Bron- en Contact Onderzoek (BCO). De cliënten worden tenminste 1 x daags getemperatuurde. Medewerkers doen dit ook vóór hun dienst begint. Bij koorts blijven ze thuis en melden dit. Bij cliënten wordt bij corona-gerelateerde klachten de specialist ouderengeneeskunde/verpleegkundig specialist/huisarts geïnformeerd. In de wijkverpleging worden de cliënten die door deze medewerker zijn verpleegd door of namens de wijkverpleegkundige geïnformeerd.

**13. Wat zijn de maatregelen als cliënten corona-achtige verschijnselen hebben?**

Op de locaties wordt dit direct bij de specialist ouderengeneeskunde / verpleegkundig specialist gemeld en deze zet de benodigde stappen volgens de protocollen (bijvoorbeeld: testen, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen).

In de wijkverpleging wordt dit gemeld bij de coördinator van de COVID-route. In overleg worden dan afspraken gemaakt. Of de cliënt blijft op de eigen route of gaat over naar de COVID-route, de coördinator van deze route neemt dan ook de taak over van de wijkverpleegkundige. Dit geldt voor de hele Hoeksche Waard. Hierbij wordt samengewerkt met andere zorgorganisaties.

**14. Hoe wordt er verpleegd bij een besmetting op een kleinschalige woning?**

Als een cliënt op een kleinschalige woning besmet is met het coronavirus dan wordt daar cohortverpleging toegepast. We willen, evt. met hulp van de mantelzorgers, de cliënt zoveel mogelijk op de eigen kamer houden. Wel wordt de hele woning als besmet beschouwd. Tevens dragen de medewerkers én bezoekers volledige persoonlijke beschermingsmiddelen. De hele woning wordt afgesloten. Er wordt alleen de noodzakelijkste behandeling/basiszorg geleverd. Er zijn geen multidisciplinaire overleggen, behandeling door bijvoorbeeld fysiotherapeut en geen vaste visiterondes. Deze vorm van isolatie wordt na 10 dagen opgeheven als er binnen die 10 dagen de laatste 24 uur geen klachten meer zijn opgetreden, een >48 uur geen koorts van de laatste zieke cliënt. Bij een woning waarbij 80% van de cliënten gevaccineerd zijn is de quarantainetijd 5 dagen.

**15. Hoe wordt er verpleegd bij een besmetting op een afdeling?**

Als een cliënt op een afdeling besmet is met het coronavirus dan wordt daar isolatieverpleging toegepast. Dat betekent dat deze cliënt op de eigen kamer blijft en daar alle noodzakelijke zorg krijgt. De medewerkers én bezoekers dragen dan bij deze cliënt persoonlijke beschermingsmiddelen. Er wordt alleen de noodzakelijkste behandeling, op indicatie van de arts geleverd.

Deze vorm van isolatie kan na 10 dagen worden opgeheven als deze cliënt binnen deze 10 dagen de laatste 24 uur geen klachten meer heeft en > 48 uur koortsvrij is. Bij cliënten die volledig gevaccineerd zijn is de quarantainetijd 5 dagen.

**16. Hoe worden wasgoed en verzorgingsproducten voor cliënten uitgewisseld?**

Dit gebeurt weer op dezelfde wijze als voor de coronapandemie.

**17. Wat gebeurt er met de was van besmette cliënten die intramuraal wonen en waar normaal gesproken de familie de was doet?**

Deze was wordt op de kleinschalige woningen tijdelijk door Zorgwaard gedaan. Voor grootschalige locaties geldt dat de familie deze was zelf moet blijven doen. Op locaties waar een besmetting is gelden afwijkende afspraken.

**18. Wat zijn de afspraken over het leegruimen van de kamer na overlijden?**

Indien er geen sprake is van overlijden na een (vermoedelijke) coronabesmetting gelden hiervoor dezelfde afspraken als voor de coronapandemie. In geval van overlijden na een coronabesmetting gelden andere afspraken. Deze worden u in dat geval persoonlijk uitgelegd.

**19. Worden er nieuwe cliënten in zorg genomen?**

Voor heel Zorgwaard geldt dat we nieuwe cliënten aannemen. De nieuwe cliënt mag geen klachten hebben die op een mogelijke besmetting met het coronavirus duiden. Dan moet de cliënt eerst getest worden. Een nieuwe cliënt komt in zorg via zorg en dienstbemiddeling. Zij hebben vooraf de cliënt en diens vertegenwoordiger hierover geïnformeerd. Sinds de uitbreiding van de bezoeksregeling is het weer mogelijk om vooraf het appartement te bezichtigen. Hierbij mag de nieuwe cliënt door zijn/haar mantelzorger(s) worden begeleid. De cliënt en diens familie (of naasten) krijgen vooraf de gelegenheid de kamer in te richten. Uiteraard mogen degene die dit doen geen corona-achtige klachten hebben en moeten de richtlijnen van het RIVM in acht nemen.

Bij inzorgname wordt de cliënt begeleid door maximaal 2 familieleden (of naasten).

Cliënten die in zorg komen uit een andere organisatie, b.v. uit het ziekenhuis moeten een negatieve uitslag van hun coronatest hebben.

In geval van een verhoogde regionale/lokale prevalentiewaarde (vanaf niveau zorgelijk  $\geq 50$  besmettingen per week per 100.000 inwoners, zie corona dashboard) moeten alle nieuwe cliënten die niet of onvolledig gevaccineerd zijn 5 dagen in quarantaine. Bij cliënten die volledig gevaccineerd geldt dit niet.

**20. Gaan nieuwe cliënten in quarantaine?**

Ja, zolang er de omgeving van Zorgwaard als een verhoogd risicogebied geldt gaan cliënten (ook met een negatieve corona-test) die niet of onvolledig gevaccineerd zijn 5 dagen in quarantaine en gelden hiervoor ook bepaalde regels voor bezoek en medewerkers. Zie ook vraag 19. Cliënten die wel gevaccineerd zijn gaan niet in quarantaine.

**21. Komen er ook cliënten uit het ziekenhuis in zorg bij Zorgwaard?**

Er worden alleen cliënten uit het ziekenhuis in zorg genomen die negatief getest zijn op coronabesmetting. Of cliënten die in het ziekenhuis genezen zijn verklaard na een coronabesmetting. Zie ook vraag 19 en 20.

**22. Mogen besmette cliënten worden vervoerd?**

Het kan noodzakelijk zijn dat een cliënt die een vastgestelde coronabesmetting heeft, zittend vervoerd moet worden bijvoorbeeld omdat hij of zij naar het ziekenhuis moet.

Er is hiervoor een richtlijn uitgegeven voor de vervoersmaatschappijen. Indien het een cliënt van Zorgwaard is, volgen we deze richtlijn op. Het vervoer vindt alleen plaats wanneer de behandelend arts of verpleegkundig specialist dit heeft besloten. Uiteraard geldt dit ook voor ambulancevervoer, hiervoor gelden andere richtlijnen.

**23. Mogen de cliënten mee worden genomen naar huis of voor een autoriteit?**

Cliënten mogen naar één of twee vaste huisadressen buiten Zorgwaard op visite gaan. Ook mogen zij worden meegenomen voor een autoriteit.

Voor locaties Elimhof en Poorthuis geldt:

Wij adviseren onze cliënten zoveel mogelijk thuis te blijven en het bezoeken van externe (familie)aangelegenheden te beperken. Op deze manier hopen we het risico op nieuwe coronabesmettingen zo klein mogelijk te houden. Cliënten die toch graag buiten Zorgwaard

op visite willen gaan, zijn verplicht dit vooraf te melden en er geldt bij terugkomst een verplichte quarantaine van 5 dagen (dit was 10 dagen). Op de vijfde dag wordt er een coronatest afgenomen. Bij een positieve testuitslag wordt de quarantaineperiode verlengd.

**24. Hoe is de inzet van de pedicure en mondzorgspecialist bij cliënten geregeld?**

De behandeling door een pedicure en/of mondzorgspecialist mag op afspraak plaatsvinden. Zij dienen te handelen volgens de richtlijnen van hun eigen beroepsgroep inzake hygiëne en veiligheid. Ook mag de cliënt op controle bij de eigen tandarts of bij de eigen behandelaar. Mits de handen worden gewassen (ook bij terugkomst) en er een mondkapje wordt gedragen. Pedicures en kappers mogen op bezoek komen voor een behandeling. Behandelaars die bij de cliënt op bezoek komen moeten zich wel laten registreren en vooraf doorgeven wanneer zij komen. Voor locaties waar een besmetting is worden deze behandelingen tijdelijk stopgezet.

**25. Kan ik weer de polikliniek bezoeken voor mijn behandeling?**

U zult door uw therapeut worden gebeld voor het maken van een afspraak om uw behandeling te vervolgen in de Rembrandt of in 't Huys te Hoecke. Ook kunt u als nieuwe cliënt weer een afspraak maken. Wij vragen u wel om alleen te komen als u geen corona-achtige klachten heeft. Tevens dient u bij binnenkomst uw handen te desinfecteren, mondkapje te dragen en de 1,5 meter afstand zoveel mogelijk in acht te nemen. Ook mag de cliënt weer op bezoek bij de eigen behandelaar buiten Zorgwaard. Mits er een mondkapje wordt gedragen en de handen worden gewassen of gedesinfecteerd bij terugkomst. Voor locaties waar een besmetting is worden deze behandelingen tijdelijk stopgezet.

**26. Gaan de kapsalons en de bibliotheek al open?**

Vanaf 12 april zijn de kapsalons, bibliotheek weer open. Verder zijn en worden de welzijnsactiviteiten en weeksluitingen, in aangepaste vorm, weer hervat. Voor locaties waar een besmetting is worden deze activiteiten tijdelijk stopgezet.

**27. Gaan de restaurants al open?**

Vanaf 28 april zijn onze restaurants in 't Huys te Hoecke (Puttershoek) en Rembrandt (Oud-Beijerland) van 12.00 uur tot 18.00 uur weer geopend voor onze cliënten\* en hun bezoekers. Maximaal 3 personen per tafel met een maximum van 30 personen in het restaurant. Op het terras van de restaurants zijn maximaal 50 personen welkom. In het kader van bron- en contactonderzoek vindt registratie bij binnenkomst plaats. Bediening vindt plaats conform de RIVM-richtlijnen.

\*De patiënten van de GRZ-afdeling in Oud-Beijerland zijn welkom voor de lunch, vanaf 12 uur en het diner van 17.15 tot 18.00 uur. De patiënten worden hier persoonlijk over geïnformeerd.

**U bent weer welkom op het terras van restaurant Nonna**

Vanaf 28 april is het terras van restaurant Nonna ('s-Gravendeel) conform RIVM-richtlijnen dagelijks geopend van 12.00 uur tot 18.00 uur (alleen lunchkaart).

**28. Hoe zijn de richtlijnen inzake het bezoeken van tandarts en specialisten in het ziekenhuis bijvoorbeeld voor een controle?**

De tandartsen mogen nog werken en ook als er in de ziekenhuizen er bij specialisten ruimte is voor een (controle)afspraak zal dit altijd gebeuren in overleg met de huisarts of de specialist ouderengeneeskunde van de cliënt. Deze arts kan nl. het beste beoordelen of dit verantwoord en noodzakelijk is.

**29. Zijn huisbezoeken door paramedici mogelijk?**

Huisbezoek door paramedici zoals de ergotherapeut of maatschappelijk werker is alleen op indicatie van de specialist ouderengeneeskunde/verpleegkundig specialist. Er zal waar mogelijk op een digitale wijze worden gecommuniceerd met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.

**30. Kunnen cliënten verpleging en verzorging in de wijkverpleging afzeggen uit angst voor besmetting?**

Cliënten in de thuiszorg mogen zorg weigeren, bij cliënten die verpleging ontvangen moet per individuele cliënt worden bepaald welke zorg noodzakelijk is omdat dit gezondheidsrisico's met zich mee kan brengen als dit niet wordt gedaan. Per cliënt moet dan bekeken worden of een mantelzorger dit kan overnemen of dat de zorg zoveel mogelijk wordt beperkt. Wel altijd met de wijkverpleegkundige overleggen.

**31. Verspreidt het coronavirus zich via de post, zoals op wenskaarten?**

De kans dat het virus op poststukken zit is in Nederland heel klein, maar niet helemaal uitgesloten. Daarnaast is de kans dat het virus dan nog besmettelijk is ook heel klein. We gaan ervan uit dat deze post ook al even onderweg is. Het advies aan onze medewerkers is daarom: "Was na het openen van de post je handen volgens voorschrift en vraag de cliënten dit ook te doen. Help waar nodig de cliënt hierbij."

**32. Mag ik op bezoek bij mijn thuiswonende naaste die wijkverpleging krijgt?**

U mag op bezoek gaan. Het is altijd belangrijk om de richtlijnen van het RIVM na te leven. Was uw handen bij binnenkomst en houd 1.5 meter afstand. Als u weggaat wast u uw handen nogmaals. Om onze medewerkers en de (overige) cliënten zoveel mogelijk te beschermen kunt u niet op bezoek komen tijdens de zorgmomenten. Vraag na wanneer de zorgmedewerker langs komt en pas uw bezoek hierop aan. Als u niet op een ander tijdstip kunt komen, belt u dan tijdig met het thuiszorgteam om dit aan te geven. Dit geldt uiteraard niet wanneer uw naaste (onze cliënt) ernstig ziek is, dan worden met u hierover afspraken gemaakt.

**33. Kan het ventilatiesysteem op een besmette afdeling het virus overbrengen naar een niet besmette afdeling?**

Eind juli 2020 heeft Zorgwaard via HW Wonen en de SOR op alle locaties de ventilatiesystemen laten onderzoeken. Daaruit is gebleken dat alle installaties voldoen aan de eisen van het Bouwbesluit en daarmee voldoen aan wat het RIVM voorschrijft. De werking van de ventilatiesystemen is zo ingeregeld dat in iedere ruimte de 'vuile lucht' naar buiten wordt afgevoerd en dat er 'schone lucht' van buiten wordt aangetrokken. Er is dus geen sprake van 'vuile lucht' die van ruimte naar ruimte gaat.

**34. Moet ik mij registreren bij een bezoek?**

Ja dit wordt van u verwacht. Op de kamer van de cliënt ligt een registratielijst. Deze graag bij elk bezoek invullen. Deze lijsten worden 14 dagen bewaard en alleen gebruikt wanneer er sprake is van een (mogelijke) besmetting.

**36. Moet ik de aanwijzingen van medewerkers opvolgen?**

Op het moment dat u door onze zorgmedewerkers wordt aangesproken op het naleven van de regels verzoeken wij u vriendelijk hier opvolging aan te geven en niet in discussie te gaan. De regels zijn er niet voor niets, alleen samen krijgen we corona onder controle.

**Voor alle bovenstaande onderwerpen geldt:**

Dit alles onder de voorwaarde dat iedereen de anderhalve-meter-maatregel goed in acht neemt, bij gezondheidsklachten thuis blijft en er geen nieuwe coronabesmettingen worden vastgesteld. En verder is het van groot belang om u te laten testen bij klachten!