



zuyderland

Informatie voor bewoners

de Kollenberg Verpleeghuisafdeling

Welkomstwoord	6
De verpleeghuisafdeling.....	8
A.....	9
Abonnementen	9
Activiteiten	9
Administratieve gegevens.....	10
Afdelingspost	10
Appartement.....	10
Arts	10
B.....	11
Badge.....	11
Begeleiding.....	11
Beschadiging	11
Bevolkingsadministratie.....	11
Bewegen.....	11
Bezoek	11
Bibliotheek	12
Brand.....	12
C.....	13
Cliënt	13
Cliëntenraad.....	13
Contactblad	13
Correspondentie	13
D.....	14
Diefstal	14
Diëten.....	14
E.....	15
Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV)	15
Ethische en levensbeschouwelijke aangelegenheden	15
F.....	16
Feest.....	16
Feestdagen.....	16
Foto's en filmopnamen.....	16
G.....	17
Geestelijke verzorging.....	17
Geldzaken.....	17
Grote zaal	18

H	19
Huisdier	19
Hulpmiddelen.....	19
I	20
Identiteitsbewijs.....	20
Intercom.....	20
Internet	20
K	21
Kapsalon	21
Klachten	21
M	22
Maaltijden	22
Medewerkers	22
Medicijnen	22
Mis.....	22
O	23
Openbaar vervoer	23
Overplaatsing	23
P	24
Parkeren	24
Pedicure	24
Persoonlijke wensen	24
Persoonsgegevens	24
Post.....	25
R	26
Receptie	26
Roken	26
Rolstoel en rollator	26
S	27
Schoonmaken.....	27
Service	27
T	28
Tandarts	28
Technische dienst.....	28
Telefoon	28
Televisie.....	28
Toiletartikelen	28

V	29
Veiligheid.....	29
Vermissing.....	29
Vertegenwoordiger.....	29
Vrijwilligers.....	29
W	30
Wasgoed.....	30
Wet Langdurige Zorg (WLZ).....	30
Winkel.....	30
Z	31
Zorgcoördinator.....	31
Zorgleveringsovereenkomst.....	31
Zorgleefplan.....	31
Zorgtrajectbegeleider.....	31
Administratieve zaken	33
Registratie bevolkingsadministratie.....	33
Briefadres.....	33
Adreswijziging.....	33
Verzekering.....	33
Cliëntenbelangen	35
Cliëntenraad.....	35
Commissie Meldingen Incidenten Cliëntenzorg.....	36
Klachten.....	36
Klachtencommissie.....	36
Ethische zaken	37
Wilsverklaring.....	37
Vrijheidsbeperkende maatregelen.....	37
Euthanasie.....	37
Ontruimen van een kamer / appartement na overlijden van de bewoner.....	37
Reanimeren	38
Wat is reanimeren?.....	38
Tijd is belangrijk.....	38
Het beleid.....	38
Als reanimeren niet zinvol is.....	39
Besluit wijzigen.....	39
Tot slot.....	39
Juridische zaken	40
Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).....	40



Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).....	41
Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).....	42
Wet Meldcode	42
Veilige zorgrelatie	43
Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).....	43

Welkomstwoord

Welkom, mevrouw / mijnheer _____

U komt binnenkort wonen in de Kollenberg, in appartement _____
De Kollenberg maakt onderdeel uit van de Baenje.

Voor u ligt de informatieklapper van de Kollenberg. Wij hechten veel waarde aan een goede informatievoorziening voor onze bewoners. Daarom besteden wij op allerlei manieren aandacht aan de communicatie met u.

Zowel in de persoonlijke contacten, maar ook via onze website en middels schriftelijke voorlichtingsmaterialen willen wij u zo volledig mogelijk informeren.

In deze klapper vindt u alle informatie die voor uw verblijf bij ons van belang is. Wij adviseren u de klapper ook te laten lezen door uw familieleden of vrienden, die u begeleiden voor, tijdens en na de opname.

Deze klapper is tevens bedoeld als naslagwerk, zodat u later nog eens iets kunt opzoeken.

Bovendien kunt u er alle andere papieren die u ontvangt tijdens uw verblijf in opbergen. Zo kunt u alle belangrijke informatie overzichtelijk en goed geordend bewaren.

Wij zullen er alles aan doen om uw verblijf in ons zorgcentrum zo aangenaam mogelijk te maken.

Ongetwijfeld zult u na het lezen van deze klapper nog vragen hebben.

Aarzel niet deze aan ons te stellen. Wij geven u graag meer uitleg.

Wanneer u voorafgaand aan uw verblijf bij ons al vragen hebt, kunt u contact opnemen met de medewerkers van Zuyderland Zorgservice.

Management en medewerkers de Kollenberg

Nieuw telefoonnummer afdeling : _____

Zorgtrajectbegeleider : _____

Telefoon : _____

Eerst Verantwoordelijke Verzorgende : _____

Telefoon : _____

Zorgcoördinator : _____

Telefoon : _____

Unitmanager : _____

Telefoon : _____

In de tekst van deze klapper richten wij ons in eerste instantie tot onze bewoner, maar de informatie is zeker ook van belang voor zijn direct betrokken familieleden of vertegenwoordigers.

Daar waar de aanspreekvorm 'u' of 'uw' gebruikt wordt, is de tekst dus zowel voor onze bewoner als de familie en vertegenwoordiger bedoeld.

De verpleeghuisafdeling

U staat voor een belangrijk moment in uw leven.

U komt wonen op de verpleeghuisafdeling in de Kollenberg.

Hier wonen ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen. De reden daarvoor kan heel verschillend zijn. Alle bewoners hebben een geestelijke (en soms ook lichamelijke) beperking, waardoor ze extra zorg nodig hebben.

Medewerkers van de Kollenberg bieden u 24 uur per dag zorg bij alles wat u zelf niet meer kunt. Zorg op maat, afgestemd op uw behoefte. Bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden en eten.

Bij de zorg kunnen verschillende zorgverleners betrokken zijn, zoals een specialist ouderengeneeskunde, fysiotherapeut of logopedist.

De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de zorg die aan u geboden wordt.

Onze medewerkers kijken in het bijzonder naar wat u nog wél kunt en wilt en proberen uw zelfredzaamheid zoveel mogelijk te behouden. Of het nu gaat om uw dagbesteding, de mensen met wie u omgaat of uw privacy: u houdt zoveel mogelijk zelf de regie over uw eigen leven. Wij besteden veel aandacht aan het woon- en leefklimaat en aan het sociale leven van onze bewoners. Uw welbevinden staat voor ons centraal.

Ons motto is: We willen u helpen zo goed mogelijk úw leven te leiden.

A

Abonnementen

Krant

Als u een abonnement neemt op een krant, dient u aan de uitgever het adres van de Kollenberg én het nummer van uw appartement door te geven.

In de grote zaal van het zorgcentrum ligt een krant, die voor iedereen beschikbaar is.

Tijdschriften en omroepbladen

Voor abonnementen op tijdschriften en omroepbladen volstaat het als u uw naam, het adres van ons zorgcentrum én het nummer van uw appartement opgeeft bij de uitgever.

Activiteiten

Ons zorgcentrum is voor u op dit moment uw thuis, waar u zoveel mogelijk uw eigen leven moet kunnen leiden. Vrijwel dagelijks organiseren wij activiteiten, waar u aan deel kunt nemen als u daar belangstelling voor hebt.

Activiteiten voor grote groepen

In de grote zaal vinden activiteiten plaats voor grotere groepen, waaraan zowel onze eigen bewoners als omwonenden kunnen deelnemen, zoals een muzikale activiteit, toneel, spel of kienen.

Persoonlijke activiteiten

Naast de activiteiten voor grotere groepen worden activiteiten georganiseerd voor een of meer bewoners, aangepast aan uw persoonlijke interesse. U kunt bijvoorbeeld gewoon samen een kopje koffie drinken en een praatje maken, kaarten of een gerecht koken.

Kosten

Aan sommige activiteiten zijn kosten verbonden die u kunt betalen door middel van een strippenkaart. Bij de receptie kunt u informatie krijgen waar u de strippenkaart kunt kopen.

Feestdagen

Rond de feestdagen, in het bijzonder Pasen, Kerstmis, Carnaval, Moeder- en Vaderdag, wordt extra aandacht besteed aan het sfeervol aankleden van ons zorgcentrum en het organiseren van sfeervolle bijeenkomsten.

Informatie over het programma

Wij houden u op de hoogte van alle activiteiten via ons contactblad dat een keer per maand verschijnt, en de posters op de publicatieborden.

Administratieve gegevens

Om uw inschrijving op de juiste wijze uit te voeren hebben wij enkele administratieve gegevens van u nodig:

- uw Burgerservicenummer (BSN). Dit staat vermeld op uw identiteitsbewijs (paspoort of ID-kaart)
- uw bank- of girorekeningnummer

Afdelingspost

Op elke afdeling bevindt zich een centrale afdelingspost, een werkplek voor onze medewerkers.

U kunt onze medewerkers ook oproepen door in uw appartement op de bel te drukken.

Appartement

U hebt de beschikking over een appartement, met eigen sanitaire voorzieningen. Voordat u uw appartement in gebruik kunt nemen, zorgen wij ervoor dat dit in een goede staat wordt gebracht. Indien nodig worden de muren geschilderd.

In uw appartement staan een bed met nachtkastje en een kast om kleding en persoonlijke spullen in op te bergen.

De Kollenberg verzorgt de vloerbedekking en de gordijnen. U hebt beperkt ruimte om eigen meubelstukken mee te brengen.

In uw appartement is een tv-aansluiting aanwezig.

Tip:

In verband met de veiligheid van u en andere bewoners mogen rolstoelen en rollators niet in de gang blijven staan. Op last van de brandweer moeten de gangen namelijk vrij doorgankelijk zijn, zodat bij calamiteiten iedereen ongehinderd naar buiten kan gaan.

Arts

In het zorgcentrum is de specialist ouderengeneeskunde uw behandelend arts.

B

Badge

Onze medewerkers dragen allemaal een badge, waarop hun naam en functie staan vermeld. De badge is ook voorzien van een foto. Zo kunt u zien met wie u te maken heeft.

Begeleiding

In ons zorgcentrum wordt 24 uur per dag begeleiding, verpleging en verzorging geboden.

Beschadiging

Het zorgcentrum is verzekerd tegen beschadiging of vermissing van eigendommen van bewoners door toedoen van medewerkers. (Zie paragraaf: Verzekering, achter tabblad 5).

Voor schade, vermissing of diefstal van persoonlijke bezittingen door andere cliënten, bezoekers of anderen voor wie het zorgcentrum geen verantwoordelijkheid draagt, moet u zichzelf verzekeren.

Wij adviseren u dringend om zo weinig mogelijk kostbaarheden mee te brengen naar het zorgcentrum.

Bevolkingsadministratie

Zie achter tabblad 5: Administratieve zaken

Bewegen

In de Kollenberg vinden activiteiten plaats die gericht zijn op bewegen voor ouderen. Meer informatie hierover kunt u vinden op de publicatieborden.

Bezoek

U kunt in ons zorgcentrum bezoek ontvangen wanneer u wilt. Er gelden geen bezoektijden.

Het is wel goed om met een paar zaken rekening te houden.

- Houd bij het maken van afspraken, als het kan, rekening met het tijdstip van maaltijden, therapieën, artsbezoek en activiteiten.
- U kunt bezoek ontvangen in uw eigen appartement, de huiskamers of in de recreatieruimte van het zorgcentrum.
- 's Avonds en 's nachts wordt de deur bij de hoofdingang uit veiligheid afgesloten. Uiteraard kunnen u en uw bezoek dan wel nog naar binnen en naar buiten. Als u zich meldt via de intercom, wordt de deur voor u geopend.

Bibliotheek

Tegen een kleine vergoeding kunt u wekelijks boeken lenen uit onze bibliotheek.

Brand

Zie paragraaf: Veiligheid

C

Cliënt

In onze informatiematerialen spreken we zowel over 'cliënt' als over 'bewoner'. 'Cliënt' is iedereen die gebruik maakt van onze diensten. Ook de mensen van buiten die ons zorgcentrum bezoeken om deel te nemen aan activiteiten of bijvoorbeeld om de maaltijd te gebruiken.

Een 'bewoner' woont in een appartement in ons zorgcentrum en is hier dag en nacht aanwezig.

Cliëntenraad

Er is een Cliëntenraad ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van onze cliënten te behartigen.

Meer informatie treft u aan onder tabblad 5 bij cliëntenbelangen.

Contactblad

In de Kollenberg wordt elke maand een contactblad uitgebracht, 'Gazetje' genaamd. In dit blad kunt u informatie lezen over nieuwe ontwikkelingen in het zorgcentrum. Alle activiteiten die in ons huis op het programma staan zijn beschreven.

Daarnaast kunt u allerlei wetenswaardigheden lezen, zoals de namen van nieuwe bewoners en de verjaardagen van medebewoners.

Als u niet wilt dat uw gegevens in het contactblad worden vermeld, kunt u dit doorgeven aan de receptie. Wij zorgen er dan voor dat er geen vermelding plaatsvindt.

Als u zelf leuke informatie hebt om in ons contactblad op te nemen, kunt u dit bespreken met een van de redactieleden. Zij verzamelen de teksten voor het contactblad.

Correspondentie

Zie paragraaf: Post

D

Diefstal

De Kollenberg is een openbare instelling en daarmee vrij toegankelijk. Helaas kunnen wij ondanks de oplettendheid van onze medewerkers niet garanderen dat er geen mensen met minder goede bedoelingen in huis komen. Wij verzoeken u daarom dringend geen waardevolle spullen in uw kamer te bewaren. Onze organisatie kan namelijk niet aansprakelijk gesteld worden voor vermissing van persoonlijke bezittingen.

Als u constateert dat een van uw bezittingen is gestolen, moet u dit melden bij het personeel op de afdeling waar u woont of bij de receptie.

In ons zorgcentrum zijn afspraken gemaakt over de procedure die gevolgd moet worden bij diefstal.

In de paragraaf 'Verzekeringen' achter tabblad 5 staat meer informatie over de verzekeringen die het zorgcentrum heeft afgesloten en de verzekering die u zelf moet afsluiten.

Diëten

In de Kollenberg worden maaltijden, volgens de richtlijnen 'gezonde voeding' vet- en zoutarm bereid. Mocht u op medisch voorschrift toch een dieet volgen, dan kunt u dit bespreken met uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV; Zie volgende paragraaf). De afspraken die wij met u hierover maken, worden opgenomen in uw zorgleefplan.

E

Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV)

De eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) is uw vaste contactpersoon, die alle zaken regelt die met uw zorgverlening te maken hebben. Uw EVV onderhoudt contacten met u en uw vertegenwoordiger over de dagelijkse gang van zaken. Is er iets niet duidelijk zijn, bespreekt u dit dan met uw EVV. Deze kan uw vragen beantwoorden of een oplossing zoeken als u een probleem hebt.

Ethische en levensbeschouwelijke aangelegenheden

Dag en nacht leveren onze medewerkers en vrijwilligers zorg aan onze cliënten. Ieder van ons doet dat vanuit zijn eigen deskundigheid en betrokkenheid, maar met dezelfde doelstelling: we willen u helpen zo goed mogelijk úw leven te leiden. De zorg- en dienstverlening binnen ons zorgcentrum is gebaseerd op de algemeen christelijke beginselen. Ieder mens wordt gezien als een unieke persoon, die respect verdient. We willen de zelfstandigheid van onze cliënten zo lang mogelijk in stand houden.

Meer informatie over ethische en levensbeschouwelijke aangelegenheden, zoals het opstellen van een wilsverklaring of euthanasie treft u aan achter tabblad 5.

F

Feest

Wij bieden u de mogelijkheid om familiefeesten, zoals een verjaardag, een huwelijksjubileum of een andere bijzondere aangelegenheid in ons zorgcentrum te vieren.

Wij stellen een ruimte ter beschikking en u kunt bij ons drank, gebak en hapjes bestellen, tegen vergoeding van de kosten.

Als u interesse hebt, kunt u zich aanmelden bij de receptie. Na deze aanmelding zal de unitmanager horeca contact met u opnemen om u te informeren over de faciliteiten die wij u kunnen bieden en de kosten die hieraan verbonden zijn. De unitmanager horeca zal met u de afspraken maken.

Feestdagen

Feestdagen krijgen in ons zorgcentrum extra aandacht. Het zorgcentrum wordt tijdens het jaar regelmatig sfeervol aangekleed, aangepast aan het seizoen.

Belangrijke religieuze feestdagen, zoals Pasen en Kerstmis worden uiteraard op gepaste wijze gevierd. Op deze hoogtijdagen vinden plechtige kerkdiensten plaats en wordt gezorgd voor gezellige activiteiten.

Maar ook op feestelijke dagen, zoals Carnaval, Moederdag en Vaderdag worden speciale activiteiten georganiseerd.

Bij alle activiteiten helpen vrijwilligers mee.

Foto's en filmopnamen

In het kader van de privacy van onze cliënten en medewerkers is het maken van foto's en filmopnames niet zomaar toegestaan, tenzij hier nadrukkelijk toestemming voor is gegeven door Zuyderland, medewerker, cliënt en/of familie.

G

Geestelijke verzorging

Het zorgcentrum staat open voor mensen met iedere geloofsovertuiging en levensbeschouwing. Wij spannen ons tot het uiterste in om ervoor te zorgen dat u op een gepaste wijze uw geloof kunt belijden of uitdrukking kunt geven aan uw levensbeschouwing.

In het zorgcentrum is een geestelijk verzorger beschikbaar. Deze geestelijk verzorger zal u in de weken na de opname bezoeken om u te verwelkomen, tenzij u bij opname aangeeft hiervoor geen belangstelling te hebben.

Als u het op prijs stelt om regelmatig bezocht te worden door de geestelijk verzorger kunt u hierover afspraken maken.

U en uw naasten kunnen bovendien een beroep doen op geestelijke ondersteuning in moeilijke tijden.

Indien het uw wens is om door uw eigen pastoor, dominee, geestelijk verzorger of een voorganger van een andere geloofsovertuiging bezocht te worden, kunt u dit doorgeven aan de geestelijke verzorger.

U kunt ook uw EVV vragen de geestelijk verzorger te informeren.

Als u de naam en het adres van de persoon die u wilt ontmoeten doorgeeft, zal de geestelijk verzorger contact voor u opnemen.

Geldzaken

Kosten verblijf

Het verblijf in het zorgcentrum wordt gefinancierd door de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Het is wettelijk bepaald dat u zelf een bijdrage moet betalen in de kosten van het verblijf in het zorgcentrum. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en inkomen.

De zorgtrajectbegeleider van Zuyderland Zorgservice zal u hierover informeren. Meer informatie kunt u ook nalezen in de brochure 'Eigen bijdrage Zorg met Verblijf' van het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Als u deze brochure nog niet ontvangen hebt, kunt u deze vragen aan uw zorgtrajectbegeleider. Ook vindt u de brochure op de website van het CAK: www.hetcak.nl.

De facturen van het CAK van de te betalen eigen bijdrage, ontvangt u veelal pas enkele maanden nadat u bent opgenomen.

Bijkomende kosten

Niet alle kosten die u in de Kollenberg maakt worden vergoed. U kunt in ons zorgcentrum gebruik maken van enkele faciliteiten die extra in rekening worden gebracht, zoals de kapper.

Uit veiligheidsoverwegingen, vooral om ervoor te zorgen dat wij niet te veel geld in huis hebben, verzoeken wij u - indien mogelijk - in het zorgcentrum, met de pinpas te betalen.

Grote zaal

Als u bezoek krijgt van familie en kennissen, kunt u met hen terecht in de grote zaal. De bar is dagelijks geopend. De openingstijden staan vermeld op het bordje naast de bar.

U, als bewoner, krijgt hier gratis koffie, thee en frisdrank. Bezoek moet voor consumpties betalen.

In de grote zaal worden ook regelmatig activiteiten georganiseerd.

H

Huisdier

Kleine huisdieren, zoals honden en katten kunnen met de familie bij u op bezoek komen, in overleg met uw EVV of de afdelingsleiding. We hebben hiervoor wel enkele huisregels opgesteld.

We willen u vriendelijk vragen om dieren binnen ons zorgcentrum aan de korte lijn te houden. Hierdoor kunnen onverwachte situaties voorkomen worden.

Hulpmiddelen

Wij adviseren u uw bril, gebit, prothesen en andere hulpmiddelen te (laten) voorzien van uw naam. Uw bril kunt u laten graveren bij de opticien. De tandarts kan uw gebitsprothese van uw naam voorzien.

I

Identiteitsbewijs

Op het moment dat u zich bij ons aanmeldt, vragen wij u uw Identiteitsbewijs te tonen, paspoort of ID-kaart. Hiervan worden nummer en soort ID-bewijs vastgelegd in onze administratie.

Intercom

Vanuit uw eigen appartement kunt u via de intercom op elk moment van de dag en de nacht de dienstdoende verzorgend medewerker bereiken.
Als er iets mocht gebeuren, kunt u altijd om hulp vragen.

Internet

In de Kollenberg is WiFi aanwezig.

K

Kapsalon

Op verschillende dagen in de week komt een dames- en herenkapper naar het zorgcentrum. Meer informatie over de openingstijden en de tarieven vindt u op de publicatieborden. Tijdens de openingstijden kunt u in de kapsalon terecht voor het maken van een afspraak.

De kosten zijn voor eigen rekening.

Klachten

Hoewel iedereen in het zorgcentrum zijn best doet om het verblijf voor u zo prettig mogelijk te maken, kunnen zich situaties voordoen die u niet prettig vindt en waarover u een klacht wilt indienen.

Meer informatie over onze klachtenprocedure vindt u achter tabblad 5.

Klacht over de voeding

Als u een klacht hebt over de voeding, dan kunt u zich wenden tot de unitmanager horeca.

M

Maaltijden

U kunt de maaltijden gebruiken in de gezamenlijke huiskamer. Uw EVV zal u op de dag van opname informatie geven over de gang van zaken en de keuzemogelijkheden.

Wanneer u vragen heeft of opmerkingen wilt maken over de maaltijden, kunt u deze bespreken met uw EVV. Deze zal samen met u nagaan hoe wij met uw wensen rekening kunnen houden.

Als uw partner of een naast familielid samen met u wilt eten, kan uw EVV u vertellen hoe u dit kunt regelen.

Ons restaurant

Voor bezoekers en medewerkers bestaat ook de mogelijkheid om tegen betaling in de grote zaal een warme maaltijd of een lunchgerecht te gebruiken.

De medewerkers in het restaurant en bij de receptie kunnen u hierover informatie geven.

Op uw verjaardag krijgen u en één gast een dinerbon aangeboden, te gebruiken in het restaurant. Indien u bij dit diner meerdere gasten wilt ontvangen, dan is dit tegen betaling mogelijk.

De maaltijd kunt u dan samen gebruiken in het restaurant of in uw eigen appartement.

Medewerkers

Tijdens uw verblijf in ons zorgcentrum staat een team van medewerkers klaar om voor u te zorgen. Met enkele medewerkers zult u persoonlijk contact hebben, zoals de verzorgenden, verplegenden, activiteitenbegeleiders en de medewerkers in ons restaurant. Anderen zorgen achter de schermen dat uw verblijf optimaal verzorgd is. Een aantal hulpverleners, zoals de psycholoog, arts, fysiotherapeut, diëtist en ergotherapeut worden alleen ingeschakeld als dit nodig is.

Medicijnen

De medewerkers op de afdeling zorgen er voor dat u juiste medicijnen krijgt.

Mis

U kunt de Heilige Mis bijwonen in de kapel van het aangrenzende klooster. Op feestdagen vinden extra plechtige diensten plaats.

O

Openbaar vervoer

De Kollenberg is vanaf het NS-station in Sittard te bereiken met de bus. De dichtstbijzijnde halte ligt direct voor de Kollenberg.

Overplaatsing

Ofschoon we dit tot een minimum proberen te beperken kan het voorkomen dat u tijdens uw verblijf in het zorgcentrum om bepaalde redenen moet verhuizen naar een ander appartement.

In uitzonderlijke situaties kan het vanwege de zorg die u nodig hebt noodzakelijk zijn om te verhuizen naar een ander zorgcentrum. Dit zal tijdig met u besproken worden.

P

Parkeren

Bewoners

Bewoners die in het bezit zijn van een eigen auto, wordt de mogelijkheid geboden om een parkeergelegenheid te reserveren op één van de parkeerplaatsen van de Kollenberg.

Bezoekers

Parkeren voor bezoekers is mogelijk op de parkeerplaatsen rondom het zorgcentrum. Helaas zijn dit allemaal parkeerplaatsen met een parkeermeter. Wij beschikken niet over eigen gratis parkeerplaatsen.

Pedicure

Regelmatig is in ons zorgcentrum een pedicure aanwezig. Behandeling vindt uitsluitend op afspraak plaats. U kunt een afspraak maken via de EVV of bij de receptie.

Als u door de arts om medische redenen wordt verwezen naar een pedicure, zijn de kosten voor rekening van het zorgcentrum.

Indien u er zelf voor kiest om gebruik te maken van de zorg van de pedicure, zijn de kosten voor eigen rekening.

Persoonlijke wensen

Tijdens uw verblijf houden wij zoveel mogelijk rekening met uw persoonlijke wensen en gewoonten. Ook proberen wij u zoveel mogelijk privacy te bieden.

Zijn er zaken die niet duidelijk zijn of die u graag anders geregeld wilt hebben, bespreek deze dan met uw contactpersoon (EVV), de zorgcoördinator of de unitmanager.

Persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden gebruikt in het zorgcentrum, dat zorg aan u verleent. De administratie gebruikt gegevens voor het voeren van de cliëntenadministratie, terwijl de hulpverleners andere gegevens nodig hebben voor het kunnen verlenen van de juiste zorg.

Tevens zullen in bepaalde gevallen persoonsgegevens worden verstrekt aan andere instellingen om de zorgverlening mogelijk te maken, zoals bijvoorbeeld het zorgkantoor en de gemeente.

Om te bevorderen dat zorgvuldig met uw persoonsgegevens wordt omgegaan is de Wet bescherming Persoonsgegevens (WBP) in het leven geroepen. Meer informatie over deze wet vindt u achter tabblad 5: Administratieve en juridische zaken

Post

Inkomende en uitgaande post wordt verzorgd door de receptie van het zorgcentrum.
Zorg ervoor dat uw post duidelijk geadresseerd wordt.

Als u post wilt ontvangen in ons zorgcentrum moet u het volgende adres doorgeven:

Uw eigen naam
de Kollenberg
Het nummer van uw appartement
President Kennedysingel 24
6137 AC Sittard

R

Receptie

De receptie van de Kollenberg is overdag geopend.

Op veel praktische vragen hebben de medewerkers van de receptie een antwoord. Als zij u niet kunnen helpen, dan zullen zij u in elk geval naar de juiste medewerker doorverwijzen.

Roken

De Tabakswet verbiedt roken in openbare ruimtes. Er geldt daarom een algemeen rookverbod in huis.

Voor onze bewoners is roken in het eigen appartement (onder begeleiding) toegestaan.

Voor bezoekers geldt een algeheel rookverbod, dat geldt ook voor de elektronische sigaret.

Als u klachten hebt over rookoverlast kunt u deze kenbaar maken bij de receptie van het zorgcentrum.

Rolstoel en rollator

In verband met de veiligheid van u en de andere bewoners moet de doorgang in de gangen vrijgehouden worden. Daarom mag uw rolstoel of rollator niet in de gang staan.

S

Schoonmaken

Uw appartement wordt, volgens afspraak, een keer per week gepoetst door onze medewerkers. Het sanitair wordt, waar nodig, vaker schoongemaakt.

Service

Als bewoner van de Kollenberg bent u automatisch lid van Zuyderland Service. U hoeft geen pasje aan te vragen en geen lidmaatschap te betalen. Zuyderland Service werkt hiervoor samen met BeneFits. Voor meer informatie kunt u terecht op de website: www.bene-fits.nl of telefonisch: 046-2040628.

Het lidmaatschap van Zuyderland Service heeft als voordeel dat u op de zorgverzekering van CZ een korting van 5% krijgt.

CZ-zorgverzekering

Om in aanmerking te komen voor de korting neemt u of uw familie zelf telefonisch contact op met BeneFits via het telefoonnummer 046 – 204 0628.

U geeft dan door dat u in de Kollenberg woont.

Het gebruik van de kortingspas

Naast de korting bij CZ krijgt u op vertoon van een pasje ook korting bij allerlei bedrijven in de omgeving, zoals het zwembad, de bakker en de bloemist. Bij de receptie van de Kollenberg is een overzicht beschikbaar van de leveranciers die korting verstrekken. Hier liggen ook pasjes voor onze bewoners klaar. Als u buitenshuis gaat winkelen, kunt u bij de receptie een pasje afhalen dat u na gebruik terugbrengt.

Was u voordat u in de Kollenberg kwam wonen reeds lid van Zuyderland Service / BeneFits dan dient u dit lidmaatschap zelf op te zeggen.

T

Tandarts

De specialist ouderengeneeskunde kan voor u een tandarts inschakelen. De kosten voor de behandeling worden vergoed door de WLZ.

Voor een bezoek aan de tandarts kunt u terecht in Lembergh, een zorgcentrum van Zuyderland elders in Sittard.

Technische dienst

Onze medewerker technische dienst is alleen verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparatie van voorzieningen in de algemene ruimtes en de technische infrastructuur in uw appartement. Defecten kunnen gemeld worden bij een van de medewerkers van uw afdeling.

Voor de technische staat van uw eigen spullen in uw appartement en voor reparaties hieraan, bent u zelf verantwoordelijk.

Het is niet toegestaan in de muren te boren of te spijkeren. Als u iets wilt ophangen, een schilderij of bijvoorbeeld uw televisie kunt u onze medewerker technische dienst vragen dit te doen.

Elektrische apparatuur dient u voor ingebruikname ter goedkeuring aan te bieden aan de technische dienst. Als u elektrische apparatuur wilt aanschaffen adviseren wij u hierover op voorhand advies in te winnen bij onze technische dienst. In verband met uw eigen veiligheid en die van uw medebewoners zijn namelijk niet alle apparaten toegestaan. U mag een apparaat alléén na goedkeuring van onze technische dienst in gebruik nemen.

Telefoon

U hebt de beschikking over een telefoonaansluiting in uw appartement.

Het gebruik van mobiele telefoons is toegestaan. Wij verzoeken u echter het gebruik hiervan in algemene ruimtes te beperken.

Televisie

In uw appartement zit een aansluiting voor een televisie. U kunt in overleg met de afdelingsleiding uw eigen toestel meebrengen. In verband met de brandveiligheid is uitsluitend een TV-toestel met plat beeldscherm toegestaan. Indien u in uw appartement gebruik maakt van radio en/of TV, wordt voor het CAI-abonnement maandelijks

€ 10,00 in rekening gebracht (prijspeil 2016).

Toiletartikelen

U dient zelf te zorgen voor toiletartikelen zoals tandpasta, tandenborstel, zeep, kam, haarborstel, scheerbenodigdheden, ladyshave, shampoo, eau de toilette enz.

V

Veiligheid

Ons zorgcentrum beschikt over een aantal systemen om uw veiligheid zo goed mogelijk te kunnen bewaken.

- Vanuit uw eigen appartement kamer kunt u in geval van nood via de intercom dag en nacht de receptionist of de dienstdoende verpleegkundige/verzorgende bereiken.
- In ieder appartement en op zoveel mogelijk centrale plaatsen in het zorgcentrum hangen rookmelders.
- Bij de brandslanghaspels op een aantal centrale plaatsen zijn ook rode handmelders (met een nooddrukglasje) geplaatst. Deze zijn aangesloten op de brandmeldcentrale bij de receptie.
- De nooduitgangen worden bij brand automatisch ontgrendeld.
- Bij alle ingangen en op diverse andere plaatsen van het zorgcentrum zijn bewakingscamera's geïnstalleerd. De opnames die hiermee gemaakt worden, worden na ongeveer twee weken automatisch verwijderd.
- Door middel van groenwitte, verlichte bordjes is aangegeven welke route de kortste vluchtweg is als er iets gebeurt. Wij adviseren u deze bewegwijzering op een rustig moment al eens te bekijken.
- Diverse medewerkers zijn opgeleid hoe ze moeten handelen als zich calamiteiten voordoen. Als er iets gebeurt, zijn zij herkenbaar aan hun badge met het opschrift BHV en aan een oranjewit hesje. Zij zullen u vertellen wat u moet doen. Wij vragen u dringend hun aanwijzingen op te volgen.

Vermissing

Zie paragraaf *Verzekering* achter tabblad 5

Vertegenwoordiger

Wij verzoeken u een vertegenwoordiger aan te wijzen die in uw plaats beslissingen neemt over uw behandeling en verzorging op het moment dat u deze beslissingen niet zelf kunt nemen. Dit kan uw partner zijn, een familielid of een goede bekende. Uw vertegenwoordiger zal goed geïnformeerd worden over u en uw gezondheidstoestand om de juiste beslissingen te kunnen nemen.

Vrijwilligers

Vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij diverse activiteiten in ons zorgcentrum. Mede dankzij hun inzet is het mogelijk u het gehele jaar door een programma aan te bieden.

W

Wasgoed

Wanneer u in ons zorgcentrum komt wonen, zal uw EVV u uitleggen hoe de verzorging van de was geregeld kan worden.

Het zorgcentrum betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed en handdoeken.

Het wassen van uw kleding kunt u zelf verzorgen of, voor eigen rekening, aanbieden aan een externe wasserij.

De kosten van wassen, stomen en chemisch reinigen zijn voor eigen rekening en worden niet door de WLZ vergoed**.

Zorgt u er in elk geval voor dat er altijd ruim voldoende kleding aanwezig is.

*** Meerkosten voor het wassen van machinewasbare kleding, die veroorzaakt worden door een ziekte of aandoening, komen voor rekening van het zorgcentrum. U komt alleen voor vergoeding van de meerkosten in aanmerking als de kosten hoger zijn dan € 84,35 (prijspeil 2016). Dit bedrag wordt één maal per jaar geïndexeerd. Ingeval van meerkosten, moet de rekening van de wasserij uiterlijk één maand na het verstrijken van de maand worden ingediend bij de unitmanager, die vervolgens via de bedrijfsadministrateur voor uitbetaling zorg draagt.*

Voorzien van naam

Als u wilt voorkomen dat u kleding kwijtraakt, adviseren wij u uw kleding te voorzien van uw naam voordat u bij ons komt wonen. De wasserij kan dit (tegen betaling) voor u verzorgen.

Het is raadzaam om bijvoorbeeld ook uw handtas, schoenen en andere voorwerpen die u meeneemt naar algemene ruimten te voorzien van uw naam.

Wet Langdurige Zorg (WLZ)

Algemene informatie over de zorg in een WLZ-instelling kunt u vinden in het WLZ-kompas op de website van Zorginstituut Nederland: www.zorginstituutnederland.nl. Relevante informatie uit de 'oude' AWBZ-brochure 'Uw zorg in een AWBZ-instelling' heeft Zorginstituut Nederland overgenomen in het WLZ-kompas in de rubriek '[Overige voorzieningen](#)'. In ons zorgcentrum wordt volgens deze richtlijnen gehandeld.

Winkel

In de Kollenberg hebben wij een kleine winkel ingericht, waar u uw dagelijkse behoeften, zoals brood, beleg, toiletartikelen, frisdrank en wenskaarten kunt kopen. U kunt hier contant betalen.

De openingstijden staan vermeld op het bordje naast de winkel.

Z

Zorgcoördinator

De zorgcoördinator zorgt voor de planning en de coördinatie van de zorg aan bewoners op de afdeling.

Zorgleveringsovereenkomst

Wanneer u in ons zorgcentrum komt wonen, wordt er een zorgleveringsovereenkomst afgesloten tussen u en het zorgcentrum.

De zorgtrajectbegeleider van Zuyderland Zorgservice zal de overeenkomst met u bespreken.

In deze overeenkomst worden enkele zaken vastgelegd. Denk daarbij aan afspraken over uw appartement, de medische voorzieningen die geboden worden, de verzorging waar u op kunt rekenen, vergoedingen die betaald moeten worden en het beëindigen van de overeenkomst.

U moet deze overeenkomst zien als een algemeen contract tussen u en ons. Afspraken die met u persoonlijk gemaakt worden, worden beschreven in het zorgleefplan.

Zorgleefplan

Als u bij ons komt wonen worden u en uw vertegenwoordiger uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek met uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV). Tijdens dit gesprek maakt de EVV afspraken met u over de zorg die wij bieden, aangepast aan uw behoeften en mogelijkheden. Daardoor weet u waar u op kunt rekenen, maar ook wat u niet van ons mag verwachten. Deze afspraken leggen we vast in een 'zorgleefplan'. Ook wordt in het zorgleefplan beschreven welke hulpverleners bij uw zorgverlening betrokken zijn.

Het zorgleefplan wordt met u besproken door de behandelend arts en de EVV.

Daarna wordt het zorgleefplan ten minste twee keer per jaar met u en uw vertegenwoordiger besproken. Als zich in de loop van de tijd veranderingen hebben voorgedaan, zal uw zorgleefplan aangepast worden.

Zorgtrajectbegeleider

Zodra u bent aangemeld bij Zuyderland Zorgservice krijgt u te maken met een vaste zorgtrajectbegeleider. U hebt inmiddels kennisgemaakt met uw zorgtrajectbegeleider. U kunt bij hem of haar terecht voor:

- Informatie over alle mogelijkheden van zorg binnen Zuyderland
- Antwoorden op uw vragen
- Advies en begeleiding bij het aanvragen van zorg
- Informatie over de wachtlijsten
- Vervangende zorg tijdens de periode, voordat u opgenomen kunt worden

- Begeleiding naar de juiste zorg op de juiste plaats
- Het regelen van de opname in een van onze zorgcentra.

Administratieve zaken

Registratie bevolkingsadministratie

Als verwacht wordt dat uw verblijf in ons zorgcentrum van langere duur zal zijn, bent u verplicht zich op uw nieuwe adres te laten inschrijven in het bevolkingsregister van de gemeente. Dit dient u zelf te regelen.

Briefadres

Als u in ons zorgcentrum woont, kunt u kiezen voor het aanhouden van een briefadres buiten het zorgcentrum. Dit kan het adres zijn waar uw partner nog woont of het adres van een andere belangenbehartiger. Als u kiest voor een briefadres moet u een schriftelijke verklaring sturen naar de gemeente waarin dit adres ligt. In deze verklaring moet u beschrijven om welke reden(en) deze persoon als contactpersoon optreedt en dient de bewoner van het correspondentieadres zijn toestemming kenbaar te maken voor het gebruik van dit adres. Als u in ons zorgcentrum verblijft, maar op een adres in een andere gemeente bent ingeschreven moet u zich wel realiseren dat u gemeentelijke documenten, zoals een uittreksel bevolkingsregister of een nieuw identiteitsbewijs moet aanvragen in die andere gemeente.

Adreswijziging

Als u uw post in ons zorgcentrum wilt ontvangen, dient u behalve de naam en het adres van het Zorgcentrum (dat u vindt in de folder achter tabblad 1) ook het nummer van uw appartement / kamer te vermelden.

Verzekering

Als u komt wonen in ons zorgcentrum adviseren wij u om toch zelf een aantal verzekeringen aan te houden of af te sluiten.

Hoewel we binnen het zorgcentrum er alles aan doen om uw en onze eigendommen zo goed mogelijk te beschermen, kan er altijd iets misgaan. Als een van onze medewerkers aantoonbaar betrokken is bij de beschadiging of het verlies van uw eigendommen kunnen we een beroep doen op de verzekering die het zorgcentrum heeft afgesloten. Wij verzoeken u eventuele schade of vermissing te melden bij de leiding van de afdeling, zodat een procedure opgestart kan worden om de zaak af te handelen.

In een aantal situaties heeft u een eigen aansprakelijkheid. Voor schade aan, vermissing en/of diefstal van persoonlijke bezittingen door andere cliënten, bezoekers of anderen dan onze medewerkers, moet u zelf een verzekering afsluiten. Hiervoor draagt het zorgcentrum geen verantwoordelijkheid.

Wij adviseren u in elk geval de volgende verzekeringen:

- een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP); de 'WA-verzekering'
- een inboedelverzekering die diefstal, beschadiging, brand e.d. dekt.

Omdat verzekeren een persoonlijke zaak is, kunt u voor meer informatie het beste contact opnemen met uw verzekeringsadviseur.

Cliëntenbelangen

Cliëntenraad

Er is een Cliëntenraad ingesteld om de gemeenschappelijke belangen van onze cliënten te behartigen.

De Cliëntenraad denkt mee over onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten, brengt adviezen uit en overlegt met het management. Op deze wijze levert de Cliëntenraad een bijdrage aan het behoud van en/of de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn wettelijk geregeld.

Samenstelling Cliëntenraad

De samenstelling van de Cliëntenraad moet zoveel mogelijk een goede afspiegeling zijn van alle cliënten die gebruik maken van de zorg- en dienstverlening door het zorgcentrum.

Ofschoon wij ernaar streven om zoveel mogelijk de cliënt zelf zitting te laten nemen in de Cliëntenraad, is dit niet altijd mogelijk. Dan kunnen vertegenwoordigers, bijvoorbeeld familieleden, in de raad zitting nemen.

Via publicatieborden in het zorgcentrum wordt u geïnformeerd over de samenstelling van de Cliëntenraad.

Adviesrecht

Het management van het zorgcentrum vraagt advies aan de Cliëntenraad over alle zaken die betrekking hebben op het algemene belang van de cliënten.

De Cliëntenraad mag te allen tijde een advies uitbrengen als hij dit nodig vindt, gevraagd en ongevraagd.

Voor een aantal zaken geldt 'gewoon adviesrecht'.

De cliëntenraad heeft het recht, maar niet de verplichting tot advies. Als het management het niet eens is met het advies, moet zij eerst overeenstemming proberen te bereiken met de raad. Als dit niet lukt, kan het management van het advies afwijken. Deze deelt dit schriftelijk, met argumenten, aan de cliëntenraad mee.

Sommige onderwerpen zijn van zeer direct belang voor de cliënten. Over deze onderwerpen kan het management in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad ermee instemt. De Cliëntenraad heeft over deze onderwerpen een 'verzwaard adviesrecht'. De onderwerpen waarvoor dit geldt, zijn beschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Hiertoe behoren de kwaliteit van zorg, de klachtenregeling en het beleid betreffende voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie en ontspanning. De Cliëntenraad is bereikbaar via het secretariaat van ons zorgcentrum.

Commissie Meldingen Incidenten Cliëntenzorg

De Commissie Meldingen Incidenten Cliëntenzorg is ingesteld om de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren naar aanleiding van incidenten.

Als binnen onze instelling een incident plaatsvindt of er bijna iets fout gaat, wordt dit bij deze commissie gemeld. De commissie zal, indien nodig, per situatie onderzoeken wat er is misgegaan en wat hiervan de oorzaak is. Vervolgens zal de Commissie advies uitbrengen aan het management welke maatregelen getroffen moeten worden om herhaling van het incident te voorkomen.

Om een incident goed te kunnen onderzoeken is het nodig om de persoonsgegevens van de betrokken cliënt te verwerken.

Klachten

Bent u ontevreden over onze zorg- en dienstverlening? Dan kunt u dat bespreken met onze medewerkers, de cliëntencontactpersoon of de leidinggevende. Lukt het niet om tot elkaar te komen, dan kan ook de klachtenfunctionaris met u zoeken naar een oplossing. Informatie over de bereikbaarheid van de cliëntencontactpersoon kunt u verkrijgen bij de receptie van het betreffende zorgcentrum. De klachtenfunctionaris kunt u bereiken op telefoonnummer 06 53234222 of per e-mail: klachtenfunctionaris-zorg@zuyderland.nl.

Klachtencommissie

Leidt deze informele aanpak niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u terecht bij de formele klachtencommissie die de directie adviseert over het oordeel op de klacht. De directie geeft het uiteindelijke oordeel. Indien u dit wenst, kunt u zich ook rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat onder andere uit een onafhankelijke voorzitter en een onafhankelijk lid.

U kunt uw klacht richten aan:

Klachtencommissie Zuyderland Zorgcentra
Postbus 5500
6130 MB Sittard

Ethische zaken

Wilsverklaring

Soms kunnen mensen door ziekte, ongeval of welke oorzaak dan ook hun eigen wil niet meer kenbaar maken, terwijl belangrijke beslissingen genomen moeten worden over de medische behandeling, verpleging of verzorging. U kunt door een schriftelijke wilsverklaring af te geven vóóraf zorgen voor duidelijke aanwijzingen hoe dan volgens u gehandeld moet worden. Het is belangrijk dit te doen op een moment dat u daar nog toe in staat bent.

In een dergelijke wilsverklaring legt u vast hoe artsen, verzorgend personeel en familie moeten handelen in bepaalde situaties waarin u dit zelf niet meer kenbaar zou kunnen maken. Zo'n wilsverklaring heeft in Nederland rechtsgeldigheid.

Als u een schriftelijke wilsverklaring opstelt, doet u er goed aan uw vertegenwoordiger en uw familie hiervan op de hoogte te stellen.

Bespreek het ook tijdig met de behandelend arts, zodat u samen eventueel over de inhoud van de verklaring kunt praten. Mocht de arts principiële bezwaren hebben tegen de door u gewenste handelingen, dan kunt u samen tijdig naar een goede oplossing zoeken.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Wij zetten ons in voor een veilige leefomgeving. Wij gebruiken geen vrijheidsbeperkende maatregelen zoals onrustbanden. Fixatie leidt namelijk tot verzwakking van lichaam en geest en verhoogt het risico op ongelukken. Als er voor de veiligheid van bewoners hulpmiddelen nodig zijn, dan kiezen we voor hulpmiddelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten.

Euthanasie

Zuyderland wijst euthanasie niet af. Voor euthanasie gelden wettelijke richtlijnen en zorgvuldigheidseisen waaraan voldaan moet worden. De behandelend arts moet bijvoorbeeld vaststellen dat het niet mogelijk is om het lijden te verzachten. Ook moet hij advies vragen aan een andere arts. Vragen hierover kunt u stellen aan de behandelend arts.

Alles wat met u, hulpverleners en naasten is afgesproken, wordt zorgvuldig opgeschreven en gerespecteerd.

Daarnaast kunt u uw persoonlijke ideeën hierover schriftelijk vastleggen in een euthanasieverklaring.

Ontruimen van een kamer / appartement na overlijden van de bewoner

Na overlijden dient de persoonlijke inventaris van de bewoner binnen 7 dagen uit het appartement te zijn verwijderd.

Reanimeren

Wel of niet gereanimeerd willen worden is een ingrijpend besluit. Ook u komt voor een dergelijke beslissing te staan. Wij willen hierbij, voor zover dat mogelijk is, rekening houden met uw mening en wensen. Daarom is het voor u en ons goed om daar vooraf over nagedacht en gesproken te hebben. Wij willen u daar graag bij helpen.

Wat is reanimeren?

Reanimeren is een acute behandeling die wordt toegepast bij een hartstilstand, bij een plotseling tekort schieten van de ademhaling en/of bij het falen van de bloedsomloop.

We hebben hiervoor diverse hulpmiddelen ter beschikking:

- hartmassage en mond-op-mondbeademing
- de AED oftewel Automatische Elektrische Defibrillator. Dit is een draagbaar toestel dat een elektrische schok geeft, met als doel het hart weer in een normaal ritme te brengen. We zien AED's steeds vaker op openbare plaatsen zoals in bedrijven, winkelcentra, e.d.

Tijd is belangrijk

Reanimeren kan levensreddend zijn. Het is wel noodzakelijk dat binnen maximaal zes minuten na de hartstilstand met reanimeren wordt begonnen. Dit kan eigenlijk alleen als we getuige zijn van het moment van de hartstilstand.

De kans op een succesvolle reanimatie hangt sterk af van uw conditie en medische situatie. Een groot aantal medische aandoeningen, vooral als ze in combinatie met elkaar voorkomen, doen de kans op succes afnemen.

Het beleid

Ons uitgangspunt is, dat wij samen met u een individueel reanimeerbesluit nemen. Voorwaarde hierbij is, dat u goed geïnformeerd bent en hebt gesproken met uw behandelend arts. Voor u is dit de specialist ouderengeneeskunde. De specialist ouderengeneeskunde zal met u zo snel mogelijk na uw opname (binnen veertien dagen) een gesprek hierover hebben. Gezamenlijk wordt een besluit genomen over wel of niet reanimeren.

Een afspraak om wel of niet te reanimeren dient weloverwogen te zijn. We leggen het besluit altijd vast in zowel het medisch dossier als het zorgdossier en laten dit door u ondertekenen.

Als er nog geen besluit bekend is, is het ons beleid om in principe te reanimeren. Misschien hebt u eerder een besluit hierover genomen, bijvoorbeeld samen met uw huisarts of behandelend specialist. Dan is het belangrijk om dit zo snel mogelijk na uw opname aan de specialist ouderengeneeskunde te laten weten. Dit geldt ook als u een wilsverklaring hebt.

Als reanimeren niet zinvol is

Reanimeren is een medische behandeling. Als de specialist ouderengeneeskunde reanimatie medisch gezien niet zinvol acht, zal hij dit met u bespreken.

Een zinloze behandeling uitvoeren past niet binnen het 'goed hulpverlenerschap' zoals dat in de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is bedoeld. Het nemen van de beslissing dat een behandeling medisch zinloos is en daarom niet wordt uitgevoerd is voorbehouden aan de specialist ouderengeneeskunde.

In de meeste gevallen is het besluit om niet te reanimeren voor iedereen aanvaardbaar en duidelijk en wordt overeenstemming bereikt tussen de specialist ouderengeneeskunde en de bewoner.

Besluit wijzigen

Hoewel het individueel reanimatiebesluit weloverwogen is genomen, kan er voor u of de specialist ouderengeneeskunde een aanleiding zijn om dit besluit te wijzigen.

Als deze situatie zich voordoet wordt het reanimatiebesluit, in een overleg tussen u en de specialist ouderengeneeskunde, opnieuw overwogen.

Tot slot

We hopen dat deze informatie u meer duidelijkheid heeft gegeven over reanimatie. Dit onderwerp kan ingrijpend zijn voor u en uw familie, maar ook voor de betrokken medewerkers. Het is daarom belangrijk er goed over na te denken en het bespreekbaar te maken. Natuurlijk kunt u met vragen altijd terecht bij de specialist ouderengeneeskunde.

Juridische zaken

Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

Rechten en plichten

De rechten van de cliënt zijn in een aantal wetten geregeld.

In de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) zijn de wederzijdse rechten en plichten van de hulpverlener en de cliënt beschreven.

De belangrijkste onderdelen uit deze wet zijn:

Recht op informatie

U heeft, wanneer u dit wenst, recht op volledige en begrijpelijke informatie over uw eigen gezondheidstoestand en over de verzorgings- en behandelingsmogelijkheden. Als u vragen heeft, kunt u deze altijd stellen aan de hulpverlener. Ook kunt u informatie schriftelijk ontvangen, zodat u deze later nog eens rustig kunt doorlezen.

Het toestemmingsvereiste

In alle zorgcentra wordt een zorgleefplan opgesteld. Dit vormt de spil van de behandeling en verzorging tijdens uw verblijf. Het zorgleefplan komt in overleg met u tot stand. U geeft toestemming voor alle verrichtingen die passen binnen het zorgleefplan. Het zorgleefplan kan alleen gewijzigd en/of aangevuld worden met uw toestemming.

Recht op inzage en kopie medisch en verpleegkundig dossier

Voor en tijdens uw opname in ons zorgcentrum worden diverse administratieve en medische gegevens over u vastgelegd in een dossier. U heeft het recht deze gegevens in te zien. Het is eveneens mogelijk een afschrift te vragen van (een gedeelte van) uw dossier. Hiervoor worden administratie- en kopieerkosten in rekening gebracht. Voor meer informatie over de gang van zaken als u uw dossier wilt inzien of over het opvragen van een afschrift kunt u zich wenden tot de unitmanager of de behandelend arts.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer / Recht op privacy

Op de eerste plaats heeft dit onderdeel betrekking op de ruimtelijke bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. In uw appartement/kamer, tijdens de verzorging of als de arts een gesprek met u voert, mogen hierbij niet ongevraagd 'derden' aanwezig zijn. Uitsluitend wanneer u toestemming geeft mogen andere personen zich in dezelfde ruimte bevinden.

Daarnaast moet vertrouwelijk en zorgvuldig met uw gegevens omgegaan worden. Binnen onze zorgcentra zijn afspraken gemaakt om te kunnen garanderen dat dit ook gebeurt. Zo hebben bijvoorbeeld alle hulpverleners een geheimhoudingsplicht.

Klachtrecht

U heeft het recht om een klacht in te dienen en deze klacht behandeld te zien. Hierover wordt u in de paragraaf 'Klachten' uitgebreid ingelicht.

Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

De Wet

De belangrijkste regels voor het vastleggen en gebruiken van uw persoonsgegevens zijn vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

De Wbp kent aan u een aantal rechten toe. Dit zijn het recht op inzage en correctie van uw persoonsgegevens, het recht op vernietiging en afscherming van uw persoonsgegevens en het recht op verzet tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Verwerking binnen ons zorgcentrum

Binnen ons zorgcentrum wordt zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgegaan. De hoofddoelstelling van elke verwerking van uw gegevens is het aanbieden van goede zorgverlening. Deze verwerkingen vinden plaats voor verschillende doeleinden. De administratie gebruikt andere gegevens voor het voeren van de cliëntenadministratie dan de hulpverleners die gegevens nodig hebben om u zo goed mogelijk de gevraagde zorg te kunnen verlenen.

Informatieverstrekking aan derden

In bepaalde gevallen zullen persoonsgegevens worden verstrekt aan andere instellingen om de zorgverlening mogelijk te maken, zoals bijvoorbeeld het zorgkantoor en de gemeente.

Gegevens over uw geloof of levensovertuiging worden alleen met uw toestemming verwerkt.

Informatie over uw verblijf in het zorgcentrum aan bijvoorbeeld parochiegeestelijken, patiëntenbezoekverenigingen, buurt- en wijkverenigingen, wordt door de receptie uitsluitend verstrekt als gericht gevraagd wordt op welke afdeling u verblijft.

Gegevensverzameling voor kwaliteitsbewaking

Zorginstellingen zijn wettelijk verplicht de kwaliteit van zorg systematisch te bewaken en te verbeteren. Daarom doen zorginstellingen onderzoek. Bij dat onderzoek worden gegevens over cliënten gebruikt. U kunt hierbij denken aan gegevens als de reden voor opname, informatie over de verzorging en over eventuele complicaties of infecties. Naar aanleiding van de uitkomst van dit onderzoek kan de zorginstelling maatregelen nemen om de kwaliteit te verbeteren.

De gegevens over cliënten zijn streng beveiligd. Alle gegevens die in het kader van de kwaliteitsbewaking worden verzameld worden anoniem gebruikt zodat de privacy niet in gevaar komt.

Als u niet expliciet aangeeft dat u bezwaar hebt tegen het anonieme gebruik van uw gegevens worden deze gebruikt voor kwaliteitsonderzoek.

Als u wel bezwaar hebt, kunt u dit kenbaar maken bij de leidinggevende van de afdeling waar u verblijft.

Bewaartermijn persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens worden in beginsel niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het doel of de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt.

Procedure inzage en afschrift

Wanneer u uw persoonsgegevens wilt inzien, wijzigen of vernietigen of wanneer u een afschrift wilt ontvangen, kunt u zich wenden tot de afdelingsleiding of de behandelend arts.

De instelling vraagt een vergoeding voor het verstrekken van kopieën.

Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)

De Wet Bopz beschermt de rechten van cliënten die onvrijwillig in een instelling verblijven. De wet bepaalt wanneer iemand tegen zijn zin opgenomen mag worden en aan welke regels hulpverleners zich dan moeten houden.

Volgens de Wet Bopz moet na opname een zorgleefplan worden opgesteld waarin de zorgvraag en het doel van de verzorging, verpleging en behandeling worden vastgelegd. De cliënt moet uitdrukkelijk toestemming geven voor de uitvoering van het zorgleefplan. Als de cliënt zelf niet in staat is om daarover te beslissen, zal de arts met de vertegenwoordiger van de cliënt overleggen.

In uitzonderlijke gevallen kan het, uit veiligheidsoverwegingen, nodig zijn om de cliënt in zijn vrijheid te beperken. Dit wordt in de Wet Bopz 'middelen en maatregelen' genoemd. Deze moeten in het zorgleefplan omschreven worden.

Volgens de Wet Bopz moet de instelling ook een klachtencommissie inrichten waar cliënten terecht kunnen als er onenigheid is over de gang van zaken.

Wet Meldcode

Zorgaanbieders hebben een wettelijke verplichting om bij zorgen rondom een cliënt de meldcode Huiselijk Geweld en ouderenmishandeling toe te passen. De meldcode is een stappenplan van vijf stappen, waarin wordt aangegeven hoe de beroepskracht moet handelen bij vermoedens van Huiselijk Geweld en ouderenmishandeling.

Binnen onze organisatie zijn aandachtsfunctionarissen benoemd. De aandachtsfunctionaris doorloopt samen met de beroepskracht de stappen van de meldcode.

De meldcode is er vooral op gericht om de zorgen met de cliënt in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar te maken en samen te zoeken naar een oplossing, waarbij de noodzakelijke hulp en ondersteuning worden geboden.

Veilige zorgrelatie

Op grond van de Leidraad 'Veilige zorgrelatie' zijn zorgaanbieders verplicht om beleid op te stellen voor het voorkomen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers (inclusief vrijwilligers) en door cliënten onderling. Er kan sprake zijn van verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag of mishandeling, namelijk: psychisch, fysiek, seksueel, financieel/materieel of verwaarlozing en het onthouden van zorg. Binnen onze organisatie geldt een stappenplan dat gevolgd moet worden bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door medewerkers of door cliënten onderling. Indien u een vermoeden hebt van grensoverschrijdend gedrag/mishandeling kunt u hiervoor terecht bij de leidinggevende van de afdeling.

Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) regelt dat u inspraak heeft in het beleid van de zorginstelling waar u verblijft. U kunt uw mening kenbaar maken via de cliëntenraad van de instelling. Meer informatie vindt u in de paragraaf: Cliëntenraad.

de Kollenberg
President Kennedysingel 24
6137 AC Sittard
Telefoon: 088 - 458 4000

Internet: www.orbisthuis.nl