

Informatiemap *Wonen met zorg*



Welkom bij woonzorgcentrum Elim

Stichting Voor Reformatorische Ouderenzorg (SVRO)



Welkom

Van harte welkom in woonzorgcentrum Elim, behorend bij de Stichting Voor Reformatorische Ouderenzorg (SVRO). Deze informatiemap is bedoeld voor u, als toekomstige bewoner van woonzorgcentrum Elim. Een verhuizing naar een het woonzorgcentrum is een ingrijpende gebeurtenis. Het betekent een grote verandering in uw leven, het leven van uw eventuele echtgenoot/echtgenote en dat van uw verdere familieleden.

In het woonzorgcentrum van woonzorgcentrum Elim ontvangt u zorg op basis van 'verblijf met behandeling', d.w.z. dat de medische basiszorg en specifieke behandeling die u nodig hebt wordt geleverd in samenwerking met de artsen en behandelaren van Novicare.

De informatiemap geeft u de belangrijkste informatie over wonen en zorg binnen woonzorgcentrum Elim. Ook komen er een aantal praktische zaken aan de orde, waarmee u als cliënt te maken krijgt.

Op deze manier maakt u alvast kennis met Woonzorgcentrum Elim: een organisatie die zich kenmerkt door een eigen identiteit, professionele zorgverlening en betrokken medewerkers. De warme en vertrouwde sfeer in woonzorgcentrum Elim zorgt ervoor dat u zich echt thuis kunt voelen.

Mocht u na het lezen van deze informatiemap vragen hebben, aarzel dan niet om die te stellen. Wij staan u graag persoonlijk te woord. U kunt daarvoor contact opnemen met het Cliëntservicebureau van Woonzorgcentrum Elim. Onze cliëntadviseurs zijn bereikbaar via het telefoonnummer: 0342-403400 (*tijdens kantooruren*).

Barneveld, juni 2019

Inhoud

Inhoud.....	2
1. Algemene voorwaarden.....	2
2. Contactpersonen en vertegenwoordiging	2
3. Vrijwilligers / mantelzorgers	2
4. Welzijn en activiteiten	2
5. Wet BOPZ	2
6. Zorgplan / 'Mijn SVRO'	2
7. Aanpassen indicatie	2
8. Privacybeleid	2
9. Medicatiebeleid.....	2
10. Reanimatiebeleid.....	2
11. Beschikking kamer bij vertrek of overlijden	2
12. Huisregels.....	2
13. Veiligheid en arbeidsomstandigheden.....	2
14. Wie betaalt wat?	2
Alfabetisch overzicht van de producten en diensten van woonzorgcentrum Elim.....	2
Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van woonzorgcentrum Elim	2
15. Bereikbaarheid in geval van nood	2
16. Brand en andere calamiteiten.....	2
17. Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling	2
18. Cliëntraden	2
19. Klachtenregeling	2

1. Algemene voorwaarden

Informatie over de algemene voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)

Voor verpleging, verzorging en thuiszorg gelden Algemene Voorwaarden. Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en de zorgaanbieder en regelen uw rechten en uw plichten en die van de zorgaanbieder. De Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt.

De Algemene Voorwaarden staan vermeld in de zorgovereenkomst die u met Elim afsluit. Een voorbeeld van deze zorgovereenkomst vindt u in deze map.

Wie hebben de Algemene Voorwaarden gemaakt?

De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door: ActiZ en BTN (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC zeggenschap in Zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten).

Wie gebruiken de Algemene Voorwaarden?

De zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ of BTN gebruiken de Algemene Voorwaarden.

Kunt u met de zorgaanbieder andere afspraken maken over de zorg?

In overleg met de zorgaanbieder kunt u andere afspraken maken. De afspraken worden dan apart vastgelegd. Naast de Algemene Voorwaarden is er ook een zorgplan. In dit plan staat beschreven welke zorg u krijgt en welke afspraken met u daarover zijn gemaakt.

Wat zijn uw rechten?

De belangrijkste zijn:

- U ontvangt duidelijke informatie over de zorg die de zorgaanbieder biedt. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website van de zorgaanbieder.
- U krijgt informatie over de zorg die vergoed wordt vanuit de verzekering.
- U krijgt informatie over aanvullende diensten waaruit u kunt kiezen en die u zelf moet betalen. U bent niet verplicht om aanvullende diensten af te nemen.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij omgaat met uw persoonlijke gegevens.
- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Als u zorg krijgt van meer aanbieders, dan stemmen zij dat met elkaar af. Ook spreken zij af wie eindverantwoordelijk is voor de zorg die u krijgt.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt de cliëntadviseur altijd om uitleg vragen.

1. Algemene voorwaarden (Vervolg)

Wat zijn uw plichten?

De belangrijkste zijn:

- U moet de zorgaanbieder informatie geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u op dat moment gebruikt.
- U en uw naasten moeten zich houden aan de huisregels, als deze van toepassing zijn.
- U moet de rekening en van de zorgaanbieder op tijd betalen.
- U moet ervoor zorgen dat de medewerkers van de zorgaanbieder veilig hun werk kunnen doen.
- U zorgt ervoor dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen.

Hoe lang kunt u zorg krijgen?

Om zorg te krijgen, heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. Voordat u zorg krijgt, moet u in het bezit zijn van dit indicatiebesluit of dit hebben aangevraagd. Het indicatiebesluit is voor onbepaalde tijd geldig.

Heeft u meer zorg nodig? De cliëntadviseur helpt u bij het aanvragen van een nieuwe en/of vervolgingindicatie. Hoe dat werkt, staat in de algemene voorwaarden.

Mag de zorgaanbieder stoppen met het bieden van zorg?

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met het bieden van zorg. In de algemene voorwaarden staat in welke gevallen de zorgaanbieder wel met de zorg mag stoppen, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. Maar ook dan mag de zorgaanbieder de zorg niet zomaar stoppen. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat u niet in de problemen komt. De zorgaanbieder zal u bijvoorbeeld helpen met het zoeken naar een andere oplossing of hij attendeert u op een zorgaanbieder die de zorg wel kan bieden. De oude zorgaanbieder geeft, met uw goedvinden, al uw gegevens aan de nieuwe zorgaanbieder.

Waar kunt u terecht als u een klacht hebt?

Vindt u dat de zorgaanbieder zijn afspraken niet nakomt? Of voelt u zich niet juist behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. In de Algemene Voorwaarden en in deze informatiemap leest u wat u moet doen.

2. Contactpersonen en vertegenwoordiging

Informatie over het doorgeven van contactpersonen, het aanstellen van een vertegenwoordiger, de wettelijke regels die daarop betrekking hebben en de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring.

In de zorg die Woonzorgcentrum Elim verleent, wordt zoveel mogelijk uitgegaan van uw wensen en behoeften. Dit betekent dat we samen met u afspraken maken over de zorgverlening en dat u hierin zelf zoveel mogelijk beslist. Van uw kant kunnen verschillende personen daarbij een rol spelen.

Contactpersonen

In het kennismakingsgesprek vragen we u om twee contactpersonen te benoemen. Bij omstandigheden of belangrijke veranderingen in uw (zorg)situatie, zoals ziekte of overlijden, wordt uw eerste contactpersoon geraadpleegd of gewaarschuwd. Ook denkt de eerste contactpersoon met u mee over bepaalde zaken, bijvoorbeeld met betrekking tot het opstellen van het zorgplan. Met de tweede contactpersoon wordt contact opgenomen als de eerste contactpersoon niet bereikbaar is en er een urgente situatie is waarbij direct gehandeld moet worden.

Vertegenwoordiging

Het kan zijn dat er een situatie ontstaat waarin uzelf niet in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Er is dan sprake van wilsonbekwaamheid. Daarvan is sprake in één of meer van de volgende situaties:

- u begrijpt de informatie over uw ziekte of behandeling niet (meer);
- u kunt geen goede beslissing over de behandeling nemen;
- u neemt beslissingen die ingaan tegen uw gezondheid of gevaar opleveren voor uzelf en de omgeving;
- u kunt de gevolgen van uw besluiten niet overzien.

Als er sprake is van wilsonbekwaamheid, neemt een vertegenwoordiger de beslissingen die u aangaan. Deze vertegenwoordiger vertegenwoordigt u op het gebied van zorg, (medische) behandeling en begeleiding. Bij de ontwikkeling van of bij aanpassingen in het zorgplan, worden de adviezen van de vertegenwoordiger ter harte genomen. De vertegenwoordiger zal uw zorgplan ondertekenen, in plaats van uzelf. Veranderingen in het (medisch) behandelbeleid gebeuren niet zonder overleg met de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger heeft recht op alle informatie die voor goede vertegenwoordiging nodig is. Deze informatie zal mondeling verstrekt worden en er is inzage in uw cliëntendossier.

Uw vertegenwoordiger kent u in de meeste gevallen vrij goed. Hij of zij kent uw achtergrond, uw levensopvattingen en uw voorkeuren. Uw vertegenwoordiger handelt daar ook naar. Zo mogelijk overlegt hij of zij met u of anderen, voordat er een beslissing wordt genomen. Het streven is om in uw belang en in goed overleg tot overeenstemming te komen. Is er verschil van inzicht, dan is de hulpverlener eindverantwoordelijk en niet verplicht de beslissing van de vertegenwoordiger op te volgen.

2. Contactpersonen en vertegenwoordiging (Vervolg)

Hoe krijg ik een vertegenwoordiger?

Wij verwachten dat u zelf in overleg met uw familie nadenkt over wie u vertegenwoordigt als u zelf niet meer in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Het is wettelijk vastgelegd in welke rangorde personen als vertegenwoordiger mogen optreden:

- mentor/bewindvoerder/curator (benoemd door de rechter);
- schriftelijk gemachtigde (schriftelijk benoemd door u zelf);
- echtgenoot (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig);
- ouder/kind/broer/zus (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig).

De kantonrechter kan een mentor, bewindvoerder of een curator benoemen om te voorkomen dat anderen misbruik maken van personen die niet goed meer voor zichzelf zorgen of hun financiële zaken niet kunnen regelen, bijvoorbeeld door dementie. Meestal is dit niet nodig en is een familielid de aangewezen persoon om de vertegenwoordiging op zich te nemen. Wanneer meer personen binnen dezelfde rangorde (bijvoorbeeld kinderen) voor vertegenwoordiging in aanmerking komen, vragen wij u één persoon aan te wijzen. Veelal treedt de eerste contactpersoon op als vertegenwoordiger. Is het niet mogelijk een geschikte vertegenwoordiger te vinden, dan kan de rechter worden gevraagd een mentor of curator aan te wijzen.

Wat doet een mentor?

Een mentor neemt beslissingen op het persoonlijke vlak: over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Hij kan inzage krijgen in het cliëntdossier van de cliënt. De mentor gaat niet over geldzaken.

Wat doet een bewindvoerder?

Een bewindvoerder beheert bepaalde goederen en/of het geld van de cliënt. Daarmee wordt voorkomen dat de cliënt bijvoorbeeld zijn huis verkoopt of grote aankopen doet die hij niet kan betalen. Mocht hij dat toch doen, dan is de verkoop/koop niet rechtsgeldig en kan dit worden teruggedraaid. Een bewindvoerder neemt geen beslissingen over de gezondheid en mag het cliëntdossier van de cliënt niet inzien.

Wat doet een curator?

Een curator behartigt de financiële én persoonlijke belangen van de cliënt. Hij is dus eigenlijk zowel mentor als bewindvoerder. Het is de meest vergaande vorm van vertegenwoordiging. De cliënt kan bijna geen eigen beslissingen meer nemen. Volgens de wet is de cliënt dan handelingsonbekwaam.

Schriftelijke wilsverklaring

Een schriftelijke wilsverklaring die u heeft opgesteld toen u wilsbekwaam was en waarin is opgenomen dat een behandeling wordt geweigerd, wordt in principe opgevolgd, tenzij er zeer gegronde redenen zijn dit niet te doen.

3. Vrijwilligers / mantelzorgers

Informatie over vrijwilligers en mantelzorgers

Het is goed als de zorg door mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijke plaats heeft naast de zorg door medewerkers van Woonzorgcentrum Elim. Het geeft een verruiming van uw leef- en woonklimaat. Bij de zorg door mantelzorgers en vrijwilligers gaat het niet direct om zorgtaken, maar vooral om welzijnsactiviteiten.

Mantelzorgers zijn de familieleden van een cliënt waarbij de zorgverlening rechtstreeks voortvloeit uit de familierelatie en de gebruikelijke zorg van huisgenoten voor elkaar overstijgt.

Een vrijwilliger is iemand die op basis van een overeenkomst met onze organisatie werkzaamheden verricht op het terrein van de zorg- en dienstverlening aan cliënten, zonder daarvoor aanspraak te maken op betaling van loon.

Ook na de verhuizing naar een woonzorgcentrum blijft uw mantelzorger een belangrijke rol spelen in uw leven. Het kan fijn zijn voor u wanneer uw mantelzorger een bijdrage kan leveren. Zij bieden u immers ook persoonlijke aandacht die veelal gebaseerd is op een gezamenlijk verleden.

Bij het invullen van uw zorgvraag en het maken van afspraken voor in uw zorgplan, zal de EVV-er in overleg met u en uw netwerk kijken naar wat u zelf kunt, hoe mantelzorgers kunnen ondersteunen, wat vrijwilligers kunnen betekenen en welke inzet van zorg door medewerkers van Woonzorgcentrum Elim wenselijk is.

Het vrijwilligerswerk binnen Woonzorgcentrum Elim heeft als doelstelling het persoonlijk welzijn van de cliënt te bevorderen en het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Vrijwilligerswerk is vrijwillig maar niet vrijblijvend; "vrijwillig" betekent echter dat het niet verplicht gesteld kan worden, er wordt gestreefd naar continuïteit maar deze kan niet gegarandeerd worden. Vrijwilligers zijn meestal ondersteunend, maar kunnen bij bepaalde activiteiten zelfstandig zorg dragen voor de uitvoering

De taken die vrijwilligers verrichten zijn bijvoorbeeld:

- helpen bij allerlei activiteiten;
- chauffeursdiensten;
- koffieschenken;
- helpen bij de gezamenlijk maaltijden;
- bezoekdame/-heer;
- assisteren bij tuinwerkzaamheden;
- helpen in de winkel;
- receptie-werkzaamheden;
- gastvrouw op de afdeling.

3. Vrijwilligers / mantelzorgers (Vervolg)

Vrijwilligersraad

Woonzorgcentrum Elim heeft een vrijwilligersraad.

De vrijwilligersraad vertegenwoordigt de vrijwilligers en behartigt hun gemeenschappelijke belangen.

Dit krijgt gestalte middels de volgende taken:

- a. Overleg en advies inzake de inhoud en uitvoering van het vrijwilligerswerk;
- b. Informatievoorziening door de organisatie c.q. manager zorg;
- c. De communicatie en wisselwerking met de vrijwilligers en de aanspreekpunten in de teams;
- d. Het vergroten van motivatie en de binding van vrijwilligers ten aanzien van de organisatie.

De vrijwilligersraad bestaat uit tenminste zes en ten hoogste negen leden.

Vrijwilligersbijeenkomst

Tenminste éénmaal per jaar wordt een vrijwilligersvergadering gehouden waarvoor alle vrijwilligers van de locatie worden uitgenodigd door de Manager Zorg. Deze avonden staan vooral in het teken van ontmoeten en waarderen.

Ook legt op deze vergadering de vrijwilligersraad, aan de hand van een jaarverslag, verantwoording af aan de vrijwilliger en worden de leden van de vrijwilligersraad gekozen of herkozen.

Begeleiding van mantelzorgers en vrijwilligers

De begeleiding van de mantelzorger vindt plaats door de EVV'er. De EVV'er bespreekt met de mantelzorger wat nodig is om de taak te kunnen uitvoeren en evalueert dit ook met de mantelzorger.

De begeleiding van vrijwilligers wordt door het aanspreekpunt in de teams gedaan.

4. Welzijn en activiteiten

Informatie over ontspanningsmogelijkheden

De activiteitenbegeleiding organiseert regelmatig activiteiten voor de bewoners in woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim. Door deze activiteiten willen we u ondersteunen bij een zinvolle invulling van uw dag. Naast het contact met de medebewoners, staat ook persoonlijke aandacht, gezelligheid en het in stand houden van functies centraal.

Hoe worden activiteiten aangekondigd?

Wekelijks wordt 'Ons Contact' verspreid met het activiteitenrooster. Het overzicht met de activiteiten is ook zichtbaar op de informatieschermen en informatieborden bij de receptie en in de gangen. Soms vragen we van u een eigen bijdrage voor een activiteit. Dit staat dan ook vermeld bij de aankondiging. Deze bijdrage kan bij aanvang van de activiteit aan de medewerkers of vrijwilligers worden betaald. Bij de dagopening worden de activiteiten van de dag voorgelezen.

Welke activiteiten zijn er?

Er worden verschillende activiteiten in de recreatieruimtes georganiseerd zoals:

- Geheugentraining;
- Gezamenlijk eten;
- Koffie-uurtjes;
- Kookgroepen;
- Uitstapjes;
- Zang en dia- avonden;
- Creatieve activiteiten.

Voor een aantal activiteiten is het nodig om u op te geven. Dat kan bij de receptie, op de lijsten die op de prikborden hangen of via een medewerker die langskomt om te vragen of u deel wilt nemen. In 'Ons Contact' wordt altijd vermeld wanneer de laatste dag is dat u zich op kunt geven.

In woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim is er iedere ochtend gelegenheid om gezellig samen te komen in het Trefpunt voor een kopje koffie of thee. Aansluitend is de dagopening.

Iedere avond is er dagsluiting. U kunt dit ook meeluisteren op de kamer.

Op zondagmiddag is het mogelijk om gezamenlijk psalmen te zingen in het Trefpunt.

Op maandagochtend wordt in het Trefpunt door een vrijwilliger een verhaal voorgelezen. Dit is ook te beluisteren via de intercom. Iedere maandagochtend kunt u naar de handwerkochtend.

Eén keer in de twee weken zingt de bovenstemgroep samen de bewoners in het Trefpunt.

Van maandag tot en met vrijdag is het mogelijk om deel te nemen aan een gezamenlijke maaltijd.

Op woensdagavond wordt er een preek uitgezonden van een predikant van de Gereformeerde Gemeente of de kerkdienst in Barneveld Centrum of Barneveld Zuid is te beluisteren. Via de kerktelefoon is ook de Gereformeerde Gemeente in Nederland en de Gereformeerde Gemeente Kootwijkerbroek te beluisteren.

Eén keer per maand, op donderdagavond, is het mogelijk om deel te nemen aan een gezamenlijke broodmaaltijd.

De weeksluiting is op vrijdagmorgen door een predikant, student of ouderling van de Gereformeerde Gemeente.

In de serre kunt u elke vrijdagavond gezellig samenkomen voor een kopje koffie of thee.

Eén keer in de zes weken is er op zaterdagavond in de grote zaal een zanguurtje met verschillende muziekinstrumenten.

5. Wet BOPZ

Informatie over de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen

Bij de zorg in woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim kan het nodig zijn dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. In die situaties geldt de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (de wet BOPZ). Het is belangrijk om te weten wat de wet BOPZ inhoudt. Hieronder kunt u lezen over de wet BOPZ en het beleid van SVRO hierover. Daarin leest u ook waar u met verdere vragen over dit onderwerp terecht kunt.

Wat houdt de wet BOPZ in?

Iedere Nederlander is beschermd door de grondwet. In de grondwet staan een aantal belangrijke rechten, zoals zelfbeschikking, bescherming tegen willekeurige vrijheidsbeneming, bescherming van de persoonlijke levenssfeer en onaantastbaarheid van het lichaam. Deze grondrechten gelden ook voor de bewoners van woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim. Niemand mag zo maar tegen zijn zin gedwongen worden opgenomen of een behandeling ondergaan. Er ontstaan echter problemen als iemand, bijvoorbeeld door psychogeriatrische problematiek, niet in staat is goed voor zijn of haar eigen belangen op te komen. In een dergelijke situatie moet die persoon tegen zichzelf worden beschermd. Het kan dan nodig zijn deze persoon onvrijwillig op te nemen of tijdens de opname te behandelen. In Nederland geldt voor deze situaties de wet BOPZ. In deze wet staat beschreven onder welke voorwaarden er afgeweken mag worden van de grondwet. De wet BOPZ beschermt de rechten van bewoners die te maken krijgen met onvrijwillige zorg en er staat in beschreven wat een zorgverlener wel en niet mag doen. De wet BOPZ geldt in Woonzorgcentrum Elim alleen op de verpleegafdelingen.

Gevaar afwenden bij onvrijwillige opname

Een belangrijk uitgangspunt in de wet BOPZ bij onvrijwillige opname is 'het afwenden van gevaar' voor de persoon zelf, voor anderen of voor de omgeving van de persoon. Alleen als dat gevaar niet op een andere manier is af te wenden dan door een vrijheidsbeperking, kan die persoon zonder zijn eigen toestemming worden opgenomen of behandeld. Voor mensen met psychogeriatrische problematiek geldt vaak het gevaarcriterium of ze zich buiten een instelling kunnen handhaven of niet.

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) stelt de indicatie tot opname. Het CIZ beoordeelt of de opname noodzakelijk is en of de persoon bereid is tot opname. Wanneer de opname noodzakelijk is en de persoon is daartoe bereid, dan is dit een vrijwillige opname. Is de persoon echter niet bereid, maar hij toont ook geen verzet, dan is er sprake van een zogenaamde artikel-60 opname. Dit betekent 'geen bereidheid, geen bezwaar'. In deze situatie is er sprake van een onvrijwillige opname.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

Wanneer iemand in woonzorgcentrum Elim woont, kan er sprake zijn van gevaarlijke situaties, zoals verdwalen, zichzelf verwonden of agressief zijn tegen anderen. Om deze situaties te verminderen of af te wenden, kunnen in het kader van de wet BOPZ bepaalde vrijheidsbeperkende maatregelen, toegepast worden. Voorbeelden van maatregelen zijn het gebruik van beddekken of een tafelblad bij een rolstoel. Om deze maatregelen toe te passen zijn strikte voorwaarden in de wet opgenomen.

5. Wet BOPZ (Vervolg)

BOPZ-beleid Elim: terughoudend met inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

Het uitgangspunt voor de toepassing van vrijheidsbeperking in woonzorgcentrum Elim is 'Nee, tenzij'. Het gebruik ervan wordt niet gezien als een 'normale' handeling in de zorg, maar als een uiterste, allerlaatste noodgreep in de verzorging en behandeling van cliënten. Toepassing zal slechts plaatsvinden wanneer alle alternatieven, multidisciplinair en in nauw overleg met de cliënt/(wettelijk) vertegenwoordiger, in overweging zijn genomen en gemotiveerd zijn afgewezen omdat deze geen verantwoorde oplossing bieden en er sprake is van ernstig nadeel.

Als iemand gedwongen wordt opgenomen in een instelling, stelt de wet BOPZ specifieke eisen aan het behandelingsplan. In woonzorgcentrum Elim heet dit het zorgplan. In het zorgplan staat wat de doelen van de zorg en behandeling zijn en hoe hier aan wordt gewerkt. Vrijheidsbeperkende maatregelen die worden ingezet, worden opgenomen in het zorgplan. De cliënt moet zelf instemmen met het zorgplan. Kan hij dat niet, dan kan de wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt instemmen.

Vragen over de wet BOPZ

Met alle vragen kan de bewoner/vertegenwoordiger terecht bij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) of de verantwoordelijke Specialist Ouderengeneeskunde (SO).

Bij problemen is het belangrijk deze zo snel mogelijk te bespreken, bijvoorbeeld wanneer de bewoner/vertegenwoordiger het niet eens is met de inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel. Wanneer daarbij ondersteuning gewenst wordt, kan de bewoner/vertegenwoordiger terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon van woonzorgcentrum Elim. Wanneer deze gesprekken niet tot gewenste oplossingen leiden, kan de bewoner/vertegenwoordiger zich wenden tot de klachtencommissie. Zie het hoofdstuk over de klachtenregeling.

6. Zorgplan / 'Mijn SVRO'

Informatie over het opstellen van het zorgplan bij de SVRO

In woonzorgcentrum Elim wordt de zorg zowel individueel als in groepsverband geboden. Voor het verlenen van goede zorg die aansluit bij uw zorgvraag, wordt er een zorgplan opgesteld. Hierin staan de afspraken die met u gemaakt zijn over de zorg- en dienstverlening die u van Woonzorgcentrum Elim ontvangt.

Wanneer wordt mijn zorgplan opgesteld?

In het kennismakingsgesprek wordt samen met u de zorgvraag helder gemaakt, mede aan de hand van uw indicatie. Ook kunt u zelf een persoonlijk plan indienen, waarin u aangeeft wat u belangrijk vindt. Op basis daarvan wordt samen met u het zorgplan opgesteld, waarin een aantal doelen en acties rond uw zorgvraag worden beschreven. Dit zorgplan is onderdeel van het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Binnen zes weken na aanvang van de zorg wordt er een definitief zorgplan vastgesteld en door u ondertekend. Indien mogelijk is er binnen zes weken een eerste evaluatie van het zorgplan.

Wie is verantwoordelijk voor mijn zorgplan?

De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) verwerkt alle doelen en acties in het zorgplan in het ECD. Indien nodig wordt een herindicatie aangevraagd. Twee keer per jaar wordt het zorgplan met u geëvalueerd. Naast uw contactpersoon of vertegenwoordiger, kunnen daarbij ook uw mantelzorgers aanwezig zijn wanneer u dat wilt. Wanneer u tevreden bent met de zorg en het zorgplan, vragen we het zorgplan opnieuw te ondertekenen. Als het nodig is, stellen we het zorgplan bij en vragen we u om het gewijzigde zorgplan te ondertekenen.

Kan ik mij laten ondersteunen in het gesprek met woonzorgcentrum Elim over het zorgplan?

U kunt zich bij het regelen en evalueren van uw zorg laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner denkt met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past, goed kunt organiseren. U kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen. Denk aan:

- Informatie en advies: over de keuze voor de zorg die het beste past bij uw situatie en over uw rechten.
- De invulling van de zorg: u kunt bijvoorbeeld hulp krijgen bij het opstellen van een persoonlijk plan. Hierin legt u vast wat u belangrijk vindt en wat daarbij voor u de beste zorg is.
- Het zorgplan: u kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan.
- Bemiddeling tussen u en woonzorgcentrum Elim: wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en de afspraken met woonzorgcentrum Elim, komt u er niet goed uit en wilt u daarbij graag ondersteund worden? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.

Uw zorgkantoor kan de cliëntondersteuning in veel gevallen zelf bieden. U kunt echter ook kiezen voor onafhankelijke cliëntondersteuning door [MEE](#) of [Zorgbelang](#). Op de website van uw zorgkantoor of van MEE of Zorgbelang vindt u meer informatie over cliëntondersteuning. U kunt zelf kiezen of en van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie. Voor u zijn geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

6. Zorgplan / 'Mijn SVRO' (Vervolg)

Kan ik zelf in het ECD?

Voor u als cliënt of voor uw contactpersoon/(wettelijk) vertegenwoordiger is er een cliëntportaal beschikbaar, waarmee u via internet uw persoonlijke gegevens kunt bekijken. Dit cliëntportaal heet 'Mijn SVRO'. 'Mijn SVRO' is een beveiligde website, zodat alleen u de gegevens kunt zien. In 'Mijn SVRO' kunt u het zorgplan en de rapportage lezen. Ook kunt u berichten versturen naar de EVV-er en het zorgplan digitaal ondertekenen. In de loop van de tijd komen meer functies beschikbaar.

U kiest zelf of u 'Mijn SVRO' wilt gebruiken. Per cliënt kunnen maximaal twee personen toegang krijgen tot 'Mijn SVRO' namelijk u en uw contactpersoon/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het is belangrijk om te kijken wie er toegang mag krijgen en welke machtiging hiervoor nodig is. Hierbij moeten we ons houden aan de Nederlandse wet en regelgeving.

Om gebruik te kunnen maken van 'Mijn SVRO' heeft u het volgende nodig:

- toegang tot internet (via computer, laptop, tablet of smartphone)
- een persoonlijk mobiel telefoonnummer.

Gebruik van 'Mijn SVRO' is gratis.

Het cliëntservicebureau zal u verdere informatie en de benodigde registratieformulieren voor het gebruik van het cliëntportaal verstrekken. Daarmee kunt u zich aanmelden om toegang te krijgen tot 'Mijn SVRO'.

7. Aanpassen indicatie

Informatie over het aanpassen van een indicatie

Om zorg van woonzorgcentrum Elim te ontvangen heeft u een WLZ-indicatie nodig. Deze indicatie wordt afgegeven door het CIZ.

Wanneer wordt mijn indicatie aangepast?

Soms signaleert uw EVV-er dat uw indicatie niet meer passend is: er is meer of andere zorg nodig. In dat geval kan uw indicatie, na overleg met u, worden opgehoogd. De cliëntadviseur dient de aanvraag in bij het CIZ (Centrum indicatiestelling Zorg). U tekent vervolgens het aanvraagformulier voor akkoord. Het Cliëntservicebureau bewaart uw nieuwe aanvraag.

8. Privacybeleid

Informatie over het privacybeleid

U hebt recht op bescherming van uw privacy en uw persoonlijke gegevens. In Woonzorgcentrum Elim wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. De afspraken hierover zijn beschreven in het privacyreglement. Dit reglement is een praktische uitwerking van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). U kunt het privacyreglement opvragen bij uw EVV-er.

Hoe wordt mijn persoonlijke leef sfeer beschermd?

U heeft recht op bescherming van uw lichaam. Mensen mogen u niet zomaar aanraken of te dicht bij u komen als u dat niet wilt. De medewerkers van woonzorgcentrum Elim zullen u niet onnodig storen in uw privacy. Het appartement waar u in woont, is uw eigen woning. Dit betekent dat onze medewerkers uw gasten zijn. De medewerkers kunnen uw appartement alleen betreden, wanneer u daar toestemming voor geeft in de zorgovereenkomst.

Waar worden mijn gegevens bewaard?

Wanneer u zorg van woonzorgcentrum Elim ontvangt, worden uw persoonlijke gegevens geregistreerd in het ECD. Dit is noodzakelijk voor een goede uitvoering van de zorgverlening. We leggen alleen die gegevens vast die voor een goede zorgverlening en bedrijfsuitoefening noodzakelijk zijn. Woonzorgcentrum Elim zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens goed beveiligd zijn en dat uw gegevens in het ECD en uw overige gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen. Medische gegevens en gegevens rondom uw verpleging en verzorging, worden maximaal vijftien jaar bewaard, tenzij er redenen zijn ze langer te bewaren. Andere zorggegevens worden bewaard zolang het voor dat doel noodzakelijk is volgens de WBP.

Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?

De medewerkers van woonzorgcentrum Elim hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen u en medewerkers die bij uw zorgverlening betrokken zijn, hebben toegang tot uw gegevens. Informatie wordt alleen doorgegeven aan de door u opgegeven eerste contactpersoon, of wanneer de eerste contactpersoon afwezig is en er een urgente situatie is wordt informatie gegeven aan de tweede contactpersoon. Zonder uw schriftelijke toestemming verlenen wij geen inzage van uw gegevens aan derden, tenzij we aan een wettelijke verplichting moeten voldoen. Het gebruik van uw persoonsgegevens ten behoeve van een externe controle, bijvoorbeeld voor een externe audit, is alleen toegestaan als u daar toestemming voor geeft. Ook in deze situaties zal zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan. Wanneer wij u willen betrekken bij een (wetenschappelijk) onderzoek, zullen we daarvoor toestemming vragen.

9. Medicatiebeleid

Informatie over het medicatiebeleid

Wanneer u in woonzorgcentrum Elim komt wonen en medicatie gebruikt, zal woonzorgcentrum Elim het beheer van uw medicatie volledig overnemen. Afspraken over medicatie leggen we vast in uw zorgplan. Voor vragen over uw medicatie kunt u terecht bij de EVV-er.

Samenwerking met Instellingsapotheek

Voor het zorgvuldig omgaan en het beheren van uw medicijnen, zijn er afspraken gemaakt met de behandelend Specialist Ouderengeneeskundige (SOG) en met Instellingsapotheek.

Medicijnaftekenlijst

Op het moment dat medewerkers van het zorgteam u medicijnen geven of toedienen, wordt dit afgetekend op een medicijnaftekenlijst. Zo wordt gecontroleerd of u de juiste medicijnen hebt gehad.

10. Reanimatiebeleid

Woonzorgcentrum Elim heeft een reanimatiebeleid. Reanimatie is een handeling, die uitgevoerd wordt bij acuut falen van de bloedsomloop en/of de ademhaling. Door hartmassage en beademing wordt geprobeerd de bloedsomloop en/of de beademing weer op gang te brengen.

Uitgangspunten van het reanimatiebeleid van de SVRO

Het reanimatiebeleid van Woonzorgcentrum Elim is gefundeerd op de grondslag, missie en de mens- en zorgvisie van Zorggroep Sirjon, de koepelorganisatie waarvan Woonzorgcentrum Elim deel uit maakt. Vanuit die uitgangspunten wordt identiteitsgebonden zorg geboden ook in de laatste levensfase en bij een acuut falen van de bloedsomloop en/of de ademhaling. Elk mens is uniek. Juist omdat alle leven van God gegeven is, heeft het leven onschendbare waardigheid. Het leven dient te worden beschermd. Tegelijkertijd is er oog voor de eindigheid van het leven van de mens. Het is de Heere, Die het leven geeft. Het is de Heere, Die ook op de door Hem bepaalde tijd, het leven neemt. Zo kan er een moment van respectvol terugtreden komen, waarin het echte levenseinde zich aankondigt. Van alle acute situaties rondom het levenseinde, is het acuut falen van de bloedsomloop en/of de ademhaling de meest plotselinge. Alleen het direct inzetten van reanimatie kan soms nog levensreddend zijn. Bij een goede gezondheidstoestand kan reanimatie zinvol zijn, bij een minder goede of slechte gezondheidstoestand kan het zijn dat een reanimatie niet meer zinvol is en is de kans op complicaties groot. Vanwege de ingrijpendheid van een reanimatie in een acute situatie, is het moeilijk op dat moment een goed besluit te nemen. Het is daarom van belang hierover tijdig na te denken en een weloverwogen besluit te nemen. Zo kan in acute situaties op een goede manier gehandeld worden.

Het reanimatiebeleid

Woonzorgcentrum Elim biedt verschillende soorten zorg aan verschillende doelgroepen cliënten. In het reanimatiebeleid wordt daarom ook per doelgroep beschreven wat het beleid is. Bij het kennismakingsgesprek zal het reanimatiebeleid aan de orde worden gesteld.

Meer informatie over het reanimatiebeleid vindt u in de informatiebrochure 'Reanimatiebeleid van de SVRO' en de toelichting 'Verlening van zorg bij sterven' door Ds. A. Schreuder. van de SVRO' en de toelichting 'Verlening van zorg bij sterven' door Ds. A. Schreuder.

11. Beschikking kamer bij vertrek of overlijden

Informatie over het aantal dagen dat de bewoner of de familie de beschikking houdt over de kamer na vertrek of overlijden van de bewoner en welke gevolgen dit heeft voor de echtgeno(o)t(e).

Wat zijn mutatiedagen?

De regeling 'mutatiedagen' bestaat uit dertien dagen. Verhuist u binnen het woonzorgcentrum of naar een ander woonzorgcentrum, dan beschikt u nog max. zeven dagen over uw appartement. Valt de zevende dag op een zondag dan dient het appartement uiterlijk op de achtste dag (op maandag) opgeleverd te worden.

Komt u te overlijden, dan beschikt uw familie nog max. zeven dagen over uw appartement of acht dagen als de zevende dag op een zondag valt.

Woonzorgcentrum Elim heeft vervolgens nog drie dagen voor het opknappen en opleveren van de woning aan een andere bewoner, waarna de nieuwe bewoner binnen ongeveer drie dagen kan verhuizen. Woonzorgcentrum Elim kan in overleg met de bewoner of de familie van deze termijn afwijken afhankelijk van de individuele situatie.

Wat betekent dit concreet?

Het appartement dient uiterlijk op de zevende dag na vertrek of overlijden leeg en volgens de voorschriften opgeleverd te worden aan woonzorgcentrum Elim. Als de zevende dag op een zondag valt, dan dient het appartement uiterlijk op de achtste dag (op maandag) opgeleverd te worden.

Woonzorgcentrum Elim is gerechtigd om het appartement te ontruimen en de daarin aanwezige goederen maximaal drie maanden op te slaan als deze goederen niet door u of uw familie zijn verwijderd binnen de afgesproken periode van zeven dagen. Als na drie maanden of na een afgesproken termijn de goederen niet zijn opgehaald, staat woonzorgcentrum Elim vrij hierover te beschikken. Woonzorgcentrum Elim mag voor het opslaan van de goederen en de werkzaamheden voor de ontruiming een vergoeding in rekening brengen.

Wat zijn de gevolgen bij vertrek of overlijden voor de achterblijvende echtgeno(o)t(e) indien deze in hetzelfde appartement verblijft?

Als uw man of vrouw overlijdt of vertrekt naar een andere instelling, dan kunt u in uw appartement blijven wonen. In het geval dat u geen zorgindicatie heeft, is het beleid 'De niet geïndiceerde partner' van woonzorgcentrum Elim van toepassing. De cliëntadviseur zal met u in gesprek gaan over een eventuele verhuizing naar een aanleunwoning.

12. Huisregels

Informatie over de huisregels

In woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim is het prettig wonen, leven en werken. Een aantal huisregels draagt bij aan deze veilige woonomgeving.

1. Appartement

- 1a Woonzorgcentrum Elim biedt de mogelijkheid dat u het appartement zelf geheel of gedeeltelijk inricht. Als u dat wenst dan komen de kosten voor de inrichting voor uw eigen rekening. Als u uw eigen appartement niet wilt of kunt inrichten (financieel of anderszins), dan zorgt Woonzorgcentrum Elim voor een eenvoudige en adequate inrichting. In het laatste geval blijft de inrichting eigendom van woonzorgcentrum Elim.
- 1b Elk appartement is voorzien van een zorgoproepsysteem/intercom met een hals- of polszender. Heeft u hulp nodig van de verzorging, dan kunt u via dit systeem de verzorging oproepen. Een medewerker komt z.s.m. bij u of neemt met u contact op. Via de intercom op het zorgoproepsysteem zijn de bijeenkomsten in de zaal (het Trefpunt) en de kerkdiensten te beluisteren.
- 1c U bent vrij in eigen appartement gebruik te maken van elektrische apparaten, mits anderen hier geen hinder van ondervinden.
- 1d Elektrische apparaten moeten in goede staat verkeren en voldoen aan de gestelde veiligheidseisen.
- 1e Het vervangen van spaar- en/of TL lampen van verlichtingsarmaturen in het appartement die niet tot de standaard inventaris behoren, zijn voor uw eigen rekening.
- 1f Het is niet toegestaan te boren in de badkamer of wijzigingen in of aan het appartement aan te brengen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de zorgaanbieder.
- 1g Reparatie van inventaris die aan u toebehoort, valt niet onder het onderhoud van de technische dienst van woonzorgcentrum Elim.
- 1h Woonzorgcentrum Elim adviseert om het appartement te voorzien van een vloerafwerking met een harde toplaag. Tapijt op de vloer geeft een extra fysieke belasting voor de medewerkers, als er bijvoorbeeld gebruik moet worden gemaakt van een tillift. Zonodig kan Woonzorgcentrum Elim u vragen om uw vloerafwerking te vervangen door een vloerafwerking met een harde toplaag.
- 1i De medewerkers van woonzorgcentrum Elim kunnen uw appartement alleen betreden, wanneer u daar toestemming voor geeft in de zorgovereenkomst. Deze toestemming is echter niet nodig wanneer het om redenen van veiligheid of gezondheid noodzakelijk is om het appartement te betreden.

12. Huisregels (Vervolg)

1 Appartement

- 1j U of uw vertegenwoordiger is verplicht bij vertrek of overlijden alle zaken die door u in, aan of op het appartement zijn aangebracht of van de voorgaande bewoner zijn overgenomen, op eigen kosten te verwijderen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Daarnaast moet de aangebrachte schade aan het appartement worden hersteld en wanden en plafonds in de kleur wit worden opgeleverd.
- 1k Het appartement dient uiterlijk op de zevende dag na vertrek of overlijden leeg en volgens de voorschriften opgeleverd te worden aan woonzorgcentrum Elim. Als de zevende dag op een zondag valt, dan dient het appartement uiterlijk op de achtste dag (op maandag) opgeleverd te worden.
- 1l Uw huishoudelijk afval kunt u deponeren in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

2 Huisdieren

- 2a Het is toegestaan huisdieren te houden in het appartement, tenzij er dringende redenen zijn om dit te verbieden. In dat geval kan woonzorgcentrum Elim het houden van huisdieren verbieden. U moet dan binnen de termijn die woonzorgcentrum Elim in overleg met u bepaalt het huisdier naar elders overbrengen.

3 Parkeren

- 3a Voor bewoners die een auto tot hun beschikking hebben, is er (beperkte) parkeergelegenheid op het eigen terrein. Het is mogelijk om een vaste parkeerplaats te reserveren. Bij de gereserveerde parkeerplaats wordt een bord met het kentekenplaat van de auto geplaatst. U kunt dit aanvragen bij de receptie. De kosten voor de materialen en de plaatsing van het bord komen voor uw rekening. De technische dienst zorgt voor plaatsing van het bord.

4 Receptie

- 4a De receptie is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 16.45 uur. 's Avonds (van maandag tot en met vrijdag) en zaterdags wordt u geholpen door een vrijwilliger. U kunt bij de receptie terecht voor al uw vragen, wensen, klachten, het reserveren van een ruimte (bijvoorbeeld voor een verjaardag), het bestellen van koffie/hapjes, post versturen, bestellen of het afzeggen van maaltijden.

5 Rookbeleid

- 5a In woonzorgcentrum Elim geldt een algeheel rookbeleid. Het is niet toegestaan te roken in de algemene ruimtes. In uw appartement mag wel gerookt worden.

6 Sleutels

- 6a U ontvangt bij oplevering van het appartement de sleutels (salto's). Per cliënt worden 2 salto's verstrekt, echtparen krijgen 3 salto's. Extra salto's kunnen bij de receptie bijbesteld worden, tot een maximum aantal. Voor extra sleutels is een bijdrage verschuldigd. De tarieven staan vermeld op de tarievenlijst.
- 6b Bij vertrek uit het appartement of bij overlijden, moeten de verstrekte sleutels (salto's) worden ingeleverd bij de EVV-er tijdens de oplevering van het appartement, op een overeengekomen dag en tijdstip.

12. Huisregels (Vervolg)

7 Telefoon & Internet

7a Elk appartement is voorzien van een glasvezelverbindingen voor internetten en bellen. U kunt zelf het abonnement aanvragen voor bellen en internetgebruik bij één van de providers. De abonnements- en gesprekskosten komen voor uw rekening.

Maakt u geen gebruik van de glasvezelverbinding, dan kunt u ook voor het bellen gebruik maken van de eigen telefooncentrale. U krijgt dan ook een nieuw telefoonnummer.
De abonnementskosten (incl. de gesprekskosten) komen voor uw rekening.

8 Veiligheid

8a Met het oog op de brandveiligheid is het niet toegestaan:

- petroleum, spiritus, benzine etc., evenals tot vloeistof verdichte gassen in het appartement te hebben;
- werkzaamheden te verrichten die gevaar opleveren voor brand of explosie;
- kaarsen en waxinelichtjes te branden in het appartement;
- smeulende asbakken te legen in prullenbakken;
- asbakken te gebruiken voor papierafval;
- bij brandalarm gebruik te maken van een lift;
- andere dan goedgekeurde stekkers/contacten te gebruiken voor elektrische aansluitingen.

8b Voor de brandveiligheid is het niet toegestaan om rollators, rolstoelen, tafeltjes/kastjes in de gangen te plaatsen. De gangen en vluchtdeuren moeten vrij blijven van obstakels.

9 Waskosten

9a Voor het wassen, drogen en strijken van de kleding betaalt u een eigen bijdrage per maand. De hoogte van de eigen bijdrage is te vinden op de tarievenlijst. Wordt de kleding door uw familie gewassen, dan wordt geen eigen bijdrage in rekening gebracht.

Als u op 31 december 2008 al in het woonzorgcentrum woonde, komen de waskosten voor rekening van het woonzorgcentrum.

9b De kosten voor het wassen van platgoed (beddengoed, handdoeken) komen voor rekening van het woonzorgcentrum.

9c Persoonsgebonden kleding en linnengoed wordt, om zoekraken te voorkomen, gemerkt door een medewerker van de linnenkamer. Als u of uw vertegenwoordiger zelf alle was verzorgt, dan is het merken van kleding en linnengoed toch aan te bevelen. Voor het zoekraken van ongemerkte kleding is het woonzorgcentrum niet aansprakelijk.

9d Kosten voor het stomen of chemisch reinigen van kleding komen voor uw rekening.

13. Veiligheid en arbeidsomstandigheden

Adviezen voor uw veiligheid en de arbeidsomstandigheden in het woonzorgcentrum

In woonzorgcentrum Elim letten we op uw veiligheid. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers u zorg kunnen bieden onder veilige en goede arbeidsomstandigheden. Daarom vragen wij u te letten op het volgende:

1. Om de fysieke belasting voor de medewerkers zo veel mogelijk te beperken, maken we zo nodig gebruik van diverse hulpmiddelen, zoals douchestoelen, (plafond)tilliften en hoog-laagbedden.
2. Het is belangrijk het appartement of de kamer niet te vol in te richten. Er moet voldoende bewegingsruimte blijven voor eventueel gebruik van hulpmiddelen, zoals een rollator, een rolstoel of een tillift.
3. Woonzorgcentrum Elim adviseert om het appartement te voorzien van een vloerafwerking met een harde toplaag. Tapijt op de vloer geeft een extra fysieke belasting voor de medewerkers, als er bijvoorbeeld gebruik moet worden gemaakt van een tillift.
Zonodig kan woonzorgcentrum Elim u vragen om uw vloerafwerking te vervangen door een vloerafwerking met een harde toplaag.
4. Stop uw was losjes in de waszak. De waszak mag niet te zwaar worden, gebruik liever twee waszakken.
5. Bij de aanschaf van kleding dient u erop te letten dat de kleding goed wasbaar is. Is er speciale kleding noodzakelijk in verband met een aandoening, dan kunt u hierover informatie vragen bij uw EVV-er.
6. Vloerkleden kunnen een valpartij veroorzaken. Losse vloerkleden worden daarom afgeraden.
7. Bij bedlegerige bewoners maken we bij een calamiteit gebruik van een evacuatiehoes. Deze wordt gebruikt om de bewoner zo vlug mogelijk te kunnen verplaatsen.
8. Alle gangen en de vluchtroutes moeten vrij blijven van obstakels, zoals rolstoelen, tafeltjes, planten enzovoort.
9. In woonzorgcentrum Elim geldt een algeheel rookbeleid. Het is niet toegestaan te roken in de algemene ruimtes. In uw appartement mag wel gerookt worden (let op de rookmelders).

14. Wie betaalt wat?

Informatie over de financiering van de zorg- en dienstverlening

Langdurige Zorg (WLZ). Voor de besteding van die middelen geldt strikte regelgeving. WLZ-gelden die Woonzorgcentrum Elim ontvangt, zijn alleen bestemd voor zorg- en dienstverlening die door het CIZ per bewoner is toegekend.

Waar hebt u recht op?

Naast de geïndiceerde zorg horen er ook anderen producten en diensten bij uw WLZ-aanvraag. Deze zijn te vinden in *het WLZ-kompas op de site* van het Zorginstituut Nederland. Voor diensten die niet onder uw WLZ-aanvraag vallen en die woonzorgcentrum Elim op verzoek van u wel aanbiedt, brengt woonzorgcentrum Elim kosten in rekening. U bepaalt zelf of, welke en van wie u deze diensten afneemt. U bent niet verplicht deze diensten bij woonzorgcentrum Elim af te nemen.

Waar vindt u een helder overzicht van de beschikbare producten en diensten?

In de tabellen hierna vindt u een alfabetisch overzicht van de producten en diensten in woonzorgcentrum Elim. Daarbij is vermeld of de kosten hiervan voor rekening van woonzorgcentrum Elim of voor uw rekening komen. Aansluitend vindt u op alfabetische volgorde een toelichting bij bepaalde onderwerpen uit de tabel.

Welke producten en diensten worden vergoed via uw zorgverzekeraar?

Als er bij betaling door de bewoner een * is geplaatst, wordt er verwezen naar een mogelijke vergoeding via een verzekering die u hebt afgesloten. Vaak zal het hier een zorgverzekering of een eventueel aanvullende zorgverzekering betreffen. Om voor een vergoeding via de (eventueel aanvullende) zorgverzekering in aanmerking te komen, kan een verwijzing van een (huis)arts noodzakelijk zijn. Het kan ook gaan om verstrekkingen die door de gemeente worden vergoed via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Informeer voor de mogelijkheden bij uw zorgverzekeraar of gemeente. Is bij een onderwerp 'zie toelichting' geplaatst, dan is er over dat onderwerp verdere informatie te vinden bij de toelichting.

Tarievenlijst

Voor de producten en diensten die woonzorgcentrum Elim aanbiedt en die voor uw eigen rekening komen, bestaat een tarievenlijst. De tarievenlijst staat op de website en is te krijgen bij de receptie. Daar waar kosten voor uw eigen rekening zijn, maar waar geen tarief in de tarievenlijst is opgenomen, geldt dat de werkelijke kosten aan u worden doorberekend.

Alfabetisch overzicht van de producten en diensten van woonzorgcentrum Elim

Diensten, verstrekkingen	Kosten Woonzorgcentrum Elim	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
A			
Abonnementen (bv krant, tijdschrift)		x	
Aanpassingen in woning, nodig ten gevolge van ziekte of aandoening (bv handgrepen, verhoogd toilet)	x		
Administratiekosten die te maken hebben met WLZ-zorg	x		
Administratiekosten niet in relatie tot de WLZ-zorg		x	
Alarmering persoonlijk, indien nodig	x		
Alarmering persoonlijk, op eigen verzoek		x*	
Anti-decubitusmatras	x		
Arts	x		Zie toelichting
Audiovisuele apparatuur algemene ruimte (aanschaf en reparatie)	x		
Audiovisuele apparatuur privé cliënt (aanschaf en reparatie)		x	
B			
Bed, hoog/laag	x		
Beddengoed: kussens, lakens, dekens/dekbed		x	Zie toelichting
Begeleiding naar behandelaar of specialist, indien dit zelfstandig niet mogelijk is	x		Zie toelichting
Begeleiding naar sociale activiteiten		x	
Bril, glazen en montuur en evt. reparaties		x*	
C			
Computer voor cliënt (aanschaf, gebruik, onderhoud, abonnement)		x	
D			
Diëtist	x		Zie toelichting
E			
Ergotherapie	x		Zie toelichting
Energiekosten (kosten voor gas, water en elektra)	x		
F			
Feest van cliënt op eigen verzoek i.v.m. bv verjaardag, jubileum		x	
Fysiotherapie	x		Zie toelichting
H			
Hoorapparaat (aanschaf, reparatie, nazorg)		x	
Hulpmiddelen noodzakelijk voor goede zorg en werk personeel (bv douchestoelen, tilliften)	x		Zie toelichting
Hulpmiddelen op maat	x		Zie toelichting
I			
Incontinentiemateriaal	x		
Inrichten eigen kamer	x	x	Zie toelichting
Internet (aansluitpunt)	x		
Internet (abonnement)	x		
J			
K			
Kapper		x	Zie toelichting
Kleding (aanschaf)		x	Zie toelichting
Kleding bijzonder als gevolg van aandoening (bv heupbeschermers, aangepaste kleding)	x		Zie toelichting
Kleding en eigen linnengoed merken		x	Zie tarievenlijst
Kleding herstellen		x	

L			
Linnengoed (handdoeken en washandjes)		x	Zie toelichting
Linnengoed (algemeen gebruik)	x		
Logeren (in logeerkamer door familie/vrienden)		x	Zie tarievenlijst
Logopedie	x		Zie toelichting
M			
Medicijnen	x		Zie toelichting
Medicijnen niet voorgeschreven door arts		x	
O			
Ontspanning (bv activiteiten, dia-avond, zangavond)	x		Zie toelichting
Overlijden: schouwen/klaarmaken voor transport en tijdelijk koelen	x		
Overlijden: afleggen en opbaren		x	Zie tarievenlijst
Overlijden: condoleance en rouwdienst		x	Zie tarievenlijst
P			
Pedicure	x		Zie toelichting
Q			
R			
Reparatie persoonlijke bezittingen		x	Zie tarievenlijst
Reservering ruimte (bv ivm verjaardag/jubileum)		x	Zie tarievenlijst
Rollator		x*	
Rolstoel voor algemeen gebruik	x		
Rolstoel voor persoonlijk gebruik	x		Zie toelichting
Rolstoelonderhoud	x		Zie toelichting
S			
Schoonmaken kamer	x		Zie toelichting
Schoonmaken algemene ruimten (toiletten, recreatiezaal, gangen enz.)	x		
Schoonmaakspullen door personeel gebruikt	x		
T			
Tandarts	x		Zie toelichting
Toiletartikelen noodzakelijk voor de zorg: toiletpapier, handschoenen, natte doekjes	x		
Toiletartikelen persoonlijk: doucheschuim, deodorant, zeep, tandenborstel, tandpasta, kam, borstel		x	
Telefoon (aansluitpunt)	x		
Telefoon (abonnement- en gesprekskosten)		x	
Telefoontoestel		x	
U			
Uitstapjes		x	Zie toelichting
V			
Vakantie: cliënt gaat zelf op vakantie		x	
Vakantie: door woonzorgcentrum Elim georganiseerd	x	x	Zie toelichting
Verhuizing binnen woonzorgcentrum Elim op eigen verzoek		x	
Verhuizing binnen woonzorgcentrum Elim op verzoek van woonzorgcentrum Elim	x		
Vervoer naar arts of therapeut ivm behandeling in het kader van de WLZ-zorg	x		
Vervoer naar arts of therapeut ivm behandeling buiten de WLZ-zorg		x*	
Vervoer naar sociale activiteiten		x*	Zie toelichting
Voeding: gebruikelijke maaltijden/consumpties	x		Zie toelichting
Voeding: dieetvoeding op medische indicatie	x		Zie toelichting
Verzekering: inventaris woonzorgcentrum Elim	x		
Verzekering: persoonlijke inboedel (indien gewenst)		x	Zie toelichting
Verzekering: zorgverzekering door bewoner zelf af te sluiten (wettelijk verplicht)		x	
Verzekering: Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)		x	

W			
Wasverzorging: boven- en onderkleding		x	Zie toelichting
Wasverzorging: beddengoed, handdoeken, washandjes (linnengoed)	x		Zie toelichting
Wasverzorging: stomen/chemisch reinigen		x	Zie toelichting
X			
Y			
Z			

Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van woonzorgcentrum Elim

Arts, diëtist, ergotherapie, fysiotherapie, logopedie, tandarts

Indien u verblijf met behandeling ontvangt van woonzorgcentrum Elim, dan komen de medische basiszorg en specifieke behandeling die u nodig hebt van een arts (in dit geval niet de huisarts, maar een arts die specifieke WLZ-behandeling kan leveren), diëtist, ergotherapeut, fysiotherapeut, logopedist of andere discipline, voor rekening van woonzorgcentrum Elim.

Begeleiding

Indien u voor normale medische zorg niet meer alleen een arts, therapeut of specialist kunt bezoeken, bijvoorbeeld omdat u niet zelfstandig kunt reizen of niet kunt onthouden wat er gezegd wordt, zorgt woonzorgcentrum Elim voor begeleiding. Woonzorgcentrum Elim zal hiervoor in eerste instantie de hulp van uw contactpersoon/netwerk vragen. Wanneer er geen mogelijkheden zijn bij uw contactpersoon/netwerk kan hiervoor, bij uitzondering, een vrijwilliger worden ingezet.

Bij normale medische zorg gaat het om zorg die voldoet aan de stand van wetenschap en praktijk.

Deze formulering omvat meer dan alleen verzekerde zorg, maar omvat geen zorg waarvan de effectiviteit onvoldoende vaststaat, zoals alternatieve geneeswijzen.

Hulpmiddelen noodzakelijk voor goede zorg aan de cliënt en werk personeel

Woonzorgcentrum Elim heeft bepaalde hulpmiddelen om goede zorg te kunnen geven of het werk voor de medewerkers makkelijker te maken. Dit zijn roerende voorzieningen. Het zijn hulpmiddelen die door meerdere cliënten zijn te gebruiken of zijn te hergebruiken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om hooglaag bedden, anti-decubitus matrassen, douchestoelen/po-stoelen of tilliften. Roerende voorzieningen die op een bepaald moment slechts door één persoon te gebruiken zijn, maar daarna - zonodig met kleine aanpassingen - ook door een volgende persoon zijn te gebruiken, vallen hier ook onder.

Hulpmiddelen op maat

Hulpmiddelen die voor u op maat gemaakt worden of alleen door u kunnen worden gebruikt vanwege uw ziekte of aandoening, worden vaak door uw (aanvullende) zorgverzekering vergoed.

Inrichten appartement

Woonzorgcentrum Elim biedt de mogelijkheid dat u het appartement zelf geheel of gedeeltelijk inricht.

Als u dat wenst kunt u het appartement zelf inrichten, de kosten voor de inrichting komen dan voor uw eigen rekening. U dient wel rekening te houden met voldoende ruimte m.b.t. de rolstoeltoegankelijkheid en de draaicirkel van het bed.

Als u uw eigen appartement niet wilt of kunt inrichten (financieel of anderszins), dan zorgt woonzorgcentrum Elim voor een eenvoudige en adequate inrichting. In het laatste geval blijft de inrichting eigendom van woonzorgcentrum Elim.

Kapper

Indien u zelf uw haar niet meer kunt wassen, drogen of kammen, zorgt woonzorgcentrum Elim hiervoor. U betaalt zelf de haarverzorging bij de kapper.

Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van woonzorgcentrum Elim (Vervolg)

Kleding

In principe draagt u uw eigen kleding. U bent zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en de kosten van het herstel daarvan. Soms is speciale kleding noodzakelijk in verband met uw aandoening. Deze speciale kleding kan door woonzorgcentrum Elim worden aangevraagd via het zorgkantoor. Het herstel van deze special kleding, wordt door woonzorgcentrum Elim vergoed.

Linnengoed (beddengoed, washandjes, handdoeken enz.)

In woonzorgcentrum Elim is het mogelijk om uw eigen linnengoed mee te nemen en te gebruiken, u kunt er ook voor kiezen om linnengoed van woonzorgcentrum Elim te gebruiken. In beide gevallen zorgt Woonzorgcentrum Elim voor het wassen.

Medicijnen

Bij verblijf met behandeling komen alle medicijnen waarop u bent aangewezen voor rekening van Woonzorgcentrum Elim. Ook de medicatie die is voorgeschreven door een medisch specialist. Bepalend is of een middel is voorgeschreven met een medisch doel. Indien dit niet het geval is, komen de kosten voor uw eigen rekening.

Pedicure

Indien u zelf uw voeten niet meer kunt verzorgen en u heeft geen voetproblemen dan kan een verzorgende of een pedicure de voetverzorging bieden. Bij voetproblemen (bijvoorbeeld: likdoorns, eelt, kalknagels) of als geneeskundige zorg nodig is (bijvoorbeeld: diabetesvoeten) zal meer deskundigheid nodig zijn van bijvoorbeeld een gespecialiseerde pedicure of een podotherapeut. Woonzorgcentrum Elim mag voor die zorg geen kosten aan u in rekening brengen, omdat het om verzekerde zorg gaat.

Rolstoel/rollator

In woonzorgcentrum Elim staan een aantal rolstoelen die voor algemeen gebruik bedoeld zijn. Hebt u een persoonlijke rolstoel nodig, dan kan deze door woonzorgcentrum Elim bij het zorgkantoor worden aangevraagd. De kosten voor aanschaf, het onderhoud en een eventuele verzekering van de rolstoel, worden via het zorgkantoor vergoed. De kosten van een rollator komen voor uw rekening en kunnen mogelijk via een aanvullend pakket van de zorgverzekering worden vergoed.

Schoonmaken kamer

Woonzorgcentrum Elim zorgt voor het schoonmaken van uw appartement. Woonzorgcentrum Elim mag, als u daartoe in staat bent, vragen om mee te helpen, maar mag dit niet verplicht stellen. De kosten voor het schoonmaken en de schoonmaakspullen komen voor rekening van Woonzorgcentrum Elim.

Tandarts

Er is aanspraak op tandheelkundige zorg. Deze aanspraak is echter niet onbeperkt. Het dient te gaan om doelmatige zorg. Voor specifieke tandheelkundige zorg is toestemming van de zorgverzekeraar vereist.

Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van woonzorgcentrum Elim (Vervolg)

Uitstapjes

Het kan zijn dat woonzorgcentrum Elim uitstapjes organiseert. De kosten van het uitstapje en het vervoer komen voor uw eigen rekening. Uw deelname is op vrijwillige basis en niet verplicht.

Vakantie

Indien woonzorgcentrum Elim een vakantie voor de bewoners organiseert, wordt een eigen bijdrage gevraagd voor alle extra kosten. U kunt hierbij denken aan de kosten voor reizen, verblijf, begeleiding, eten, drinken en entreegelden. Deze extra kosten komen bovenop de normale kosten voor uw verblijf in woonzorgcentrum Elim.

Vervoer

Woonzorgcentrum Elim is niet verplicht te zorgen voor vervoer naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek. De gemeente heeft voor vervoer binnen de regio voorzieningen op grond van de WMO. De gemeente bepaalt wanneer vervoer naar sociale activiteiten worden vergoed.

Verzekering: persoonlijke inboedel

Woonzorgcentrum Elim heeft een inboedelverzekering afgesloten. Geadviseerd wordt om waardevolle spullen, zoals antiek, sieraden en grote geldbedragen niet op uw kamer te bewaren en elders te bewaren of een inboedelverzekering specifiek voor deze spullen af te sluiten.

Voeding

Het gaat om al het gebruikelijke eten en drinken. Naast de drie maaltijden omvat het ook voldoende drinken, tussendoortjes, fruit, koffie, thee en dergelijke.

Het eten en drinken moet voldoen aan de basale kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het Voedingscentrum. Woonzorgcentrum Elim overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt verstrekt.

Voeding op medische indicatie

Een medisch noodzakelijk dieet, bijvoorbeeld zoutarm of glutenvrij, en medisch noodzakelijke voedingssupplementen, zoals een voedingsverdikkingsmiddel, zijn onderdeel van de voeding.

Bij bepaalde aandoeningen kunnen dieetpreparaten of dieetvoeding nodig zijn. Voorgeschreven dieetpreparaten en dieetvoeding zijn alleen een WLZ-aanspraak bij behandeling door of namens de verblijfsinstelling.

Wasverzorging

De kosten voor het wassen, drogen, strijken, stomen of chemisch reinigen van de boven- en onderkleding, komen volledig voor uw eigen rekening. U hebt twee keuzemogelijkheden met betrekking tot het verzorgen van uw was.

1. Uw mantelzorger draagt volledig zorg voor het wassen van de kleding en doet geen beroep op de diensten van woonzorgcentrum Elim. In dit geval wordt er geen eigen bijdrage van u gevraagd. Uw mantelzorger zorgt ervoor dat er altijd voldoende schone boven- en onderkleding beschikbaar is.
2. U besteedt de wasverzorging uit aan woonzorgcentrum Elim. Woonzorgcentrum Elim draagt volledig zorg voor het wassen van uw kleding. U betaalt hiervoor maandelijks een eigen bijdrage (zie de tarievenlijst)

Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van woonzorgcentrum Elim (Vervolg)

Alleen als de kleding vanwege een aandoening vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is, of als de kleding door de instelling is verstrekt, dan komen de extra waskosten voor rekening van Woonzorgcentrum Elim¹.

De kosten voor het wassen van platgoed (beddengoed, handdoeken) komen voor kosten van woonzorgcentrum Elim.

Persoonsgebonden kleding en linnengoed wordt gemerkt om zoekraken te voorkomen. Het merken van de kleding is niet verplicht wanneer u zelf de was verzorgt. Het eventueel zoekraken van kleding is dan wel voor uw eigen risico.

¹ WLZ-kompas: ' Wanneer vaker moet worden gewassen als gevolg van een aandoening of een ziekte, dan valt het extra wassen onder de WLZ-aanspraak verblijf. *Dit is het geval als meer dan één maal per dag onderkleding, overhemden en shirts moet worden gewassen, of als de bovenkleding dagelijks moet worden gewassen, omdat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd. Het gaat daarbij om een structureel verhoogde wasfrequentie. Het gaat nadrukkelijk niet om eenmalige "ongelukjes" of het in de was doen zónder dat de kleding daadwerkelijk is verontreinigd'*

15. Bereikbaarheid in geval van nood

Informatie over de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie

In noodsituaties is het landelijk alarmnummer **112**. Op uw telefoontoestel toetst u eerst een **0**.

Wat moet ik doen in geval van nood?

Komt u in een noodsituatie terecht en hebt u dringend hulp nodig, dan kunt u alarm door de zusterroep of de halszender in te drukken. De alarmmelding komt binnen op het telefoontoestel van de verzorging. Zij zullen spoedig komen om hulp te bieden.

Om een (beginnende) brand te melden slaat u de handmelder in op de gangen. De bedrijfshulpverleners en de hulpdiensten worden gealarmeerd.

Adresgegevens

Woonzorgcentrum Woonzorgcentrum Elim

Vliegersvelderlaan 42

3771 VB BARNEVELD

T 0342 – 40 34 00

E info.elim@svro.nl

16. Brand en andere calamiteiten

Informatie over wat u moet doen bij brand en andere calamiteiten

Uit onderzoek is gebleken dat ouderen vaker te maken krijgen met brand en daarbij een groter risico lopen. Daarom is het extra belangrijk om met elkaar te letten op de brandveiligheid in het gebouw. Wanneer er signalen zijn van mogelijke onveilige situaties dan zal hierover het gesprek worden aangegaan met betrokkenen en zonodig maatregelen worden getroffen. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld het afsluiten van de kookplaat, het verwijderen van spullen in de vluchtroute o.i.d.

In woonzorgcentrum Elim zijn alle appartementen en openbare ruimtes voorzien van rookmelders. In geval van brand en ernstige rookontwikkeling wordt de brandweer gealarmeerd. Medewerkers en bedrijfshulpverleners van woonzorgcentrum Elim worden via piepers en telefoons gewaarschuwd. Bij een brandmelding sluiten de deuren in de gangen automatisch en is het niet meer mogelijk om de liften te gebruiken.

Wat moet u doen bij een calamiteit?

In alle gangen hangen ontruimingsplattengronden waarop de vluchtroutes staan vermeld en de locaties waar de brandblusmiddelen te vinden zijn. Hieronder staat beschreven wat u moet doen als er in uw (directe) omgeving een brand of een calamiteit is. Bij calamiteiten is het erg belangrijk dat u altijd de instructies van de hulpverleners opvolgt.

Wat gebeurt er bij een automatische brandmelding?

1. De brandweer, de interne bedrijfshulpverleners en de medewerkers worden gealarmeerd
2. De tussendeuren in de gangen sluiten automatisch.
3. De liften kunnen niet meer worden gebruikt.

Wat moet u doen bij brand in mijn appartement of directe omgeving?

1. Blijf rustig, de medewerkers/interne hulpverleners komen spoedig.
2. Sluit ramen en deuren.
3. Breng uzelf in veiligheid en verlaat de ruimte.
4. Sla de handbrandmelder in op de gang.
5. Volg de instructies op van de hulpverleners.

Wat moet u doen als iemand onwel wordt?

1. Verleen, indien mogelijk, eerste hulp.
2. Bel (0)112.
3. Vang de hulpdiensten op bij de ingang van het gebouwdeel.
4. In de repro-ruimte (bij de kopieermachine) hangt het AED-apparaat

Wat moet u doen als de sirene van de gemeente gaat?

1. Ga zo snel mogelijk naar binnen.
2. Waarschuw mensen die de sirene niet horen (omdat ze bijvoorbeeld doof zijn).
3. Bel in **geen** geval met het nationale alarmnummer 112 of met de plaatselijke hulpdiensten.
4. Sluit ramen en deuren.
5. Zet de radio aan op een regionale zender voor informatie en nadere instructies.
6. Volg de instructies op van de hulpverlener.

17. Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

Huiselijk geweld en mishandeling vormen binnen onze maatschappij een ernstig probleem. In verband daarmee geldt sinds 1 juli 2013 de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Woonzorgcentrum Elim werkt met deze meldcode. Bij een vermoeden van huiselijk geweld of ouderenmishandeling helpt de meldcode ons om op een zorgvuldige manier te handelen en de juiste hulp in te zetten.

18. Cliëntenraden

Informatie over de cliëntenraad van woonzorgcentrum Elim en de centrale cliëntenraad van de SVRO

Woonzorgcentrum Elim hecht eraan dat u zelf meedenkt over het beleid binnen Woonzorgcentrum Elim. Woonzorgcentrum Elim heeft een lokale cliëntenraad. In deze cliëntenraad worden locatiespecifieke onderwerpen besproken die de zorg- en dienstverlening in Woonzorgcentrum Elim aangaan. Vanuit de lokale cliëntenraden zijn leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR behartigt het gezamenlijk belang van de bewoners. De raad bespreekt onder meer zorggerelateerde onderwerpen die het totaal van de SVRO aangaan, en de begroting en jaarrekening. De bevoegdheden van de cliëntenraad ligt vast in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Wat is het doel van de cliëntenraad?

Het is de taak van de cliëntenraad om onafhankelijk, namens de bewoners of de familieleden, invloed uit te oefenen op de gang van zaken binnen woonzorgcentrum Elim. Het doel is: de gemeenschappelijke belangen behartigen en het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo werkt de cliëntenraad samen met Woonzorgcentrum Elim aan een prettig woon- en zorgklimaat.

Wat zijn de rechten van de cliëntenraad?

- Om de belangen van de bewoners te behartigen, heeft de cliëntenraad een aantal rechten:
- Recht op informatie: de cliëntenraad ontvangt alle informatie om mee te kunnen denken over het beleid binnen de SVRO/woonzorgcentrum Elim.
- Recht op overleg: de cliëntenraad overlegt een aantal keren per jaar met de Raad van Bestuur (CCR) en de manager zorg (CR) over het beleid van de SVRO/woonzorgcentrum Elim. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld: de kwaliteit van de zorgverlening of het aantrekken van voldoende medewerkers. Beslissingen over deze zaken raken uw dagelijks leven. Daarom is het goed dat de u of uw vertegenwoordiger zelf meepraat. Op die manier wordt u deelgenoot in de besluitvorming.
- Het recht om te adviseren: de cliëntenraad heeft het recht om voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen de raden gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. Over bepaalde onderwerpen die in de wet vastgesteld zijn, moet de SVRO/woonzorgcentrum Elim de cliëntenraad altijd raadplegen. Voor die onderwerpen heeft de raad speciale bevoegdheden: het adviesrecht en het verzwaard adviesrecht. Het laatste noemen we ook wel het instemmingsrecht.
- Adviesrecht: de SVRO/woonzorgcentrum Elim stelt de cliëntenraad in de gelegenheid om advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat de SVRO/woonzorgcentrum Elim betreft. Dit gaat onder meer over: een samenwerking of een fusie met een andere instelling of een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Verzwaard adviesrecht (instemmingsrecht): sommige onderwerpen zijn voor u van direct belang. Daarover kan de instelling in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad er mee instemt. De cliëntenraad heeft dan verzwaard adviesrecht. Dit geldt onder andere bij:
 - Het algemene beleid van SVRO/woonzorgcentrum Elim over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand;
 - Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten;
 - Het kwaliteitsbeleid;
 - De klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen.

De contactgegevens van de cliëntenraad zijn op te vragen bij het secretariaat. Tijdens kantooruren te bereiken op telefoonnummer 0342-403400.

19. Klachtenregeling

Informatie over hoe een klacht wordt ingediend en behandeld

Woonzorgcentrum Elim vindt het belangrijk dat er goede zorg wordt verleend. Daarom streven wij ernaar om de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch gaan er soms dingen fout. Het kan zijn dat u niet tevreden bent en een klacht wilt indienen. Hiervoor is een klachtenregeling ontwikkeld. Het doel van de klachtenregeling is om ontevredenheid over onze zorg- en dienstverlening zo vroeg mogelijk te signaleren en samen tot een oplossing te komen en het vertrouwen te herstellen. Een klacht kan ook een belangrijk signaal zijn. Van een klacht kan veel geleerd worden. Ook kan een klacht een aanleiding zijn om zaken te veranderen. Het is van belang om klachten op een zorgvuldige wijze te behandelen. In de klachtenregeling staat hoe de klachten worden behandeld en welke procedures worden gevolgd.

Wanneer hebt u een klacht?

Als u als cliënt of cliëntvertegenwoordiger niet tevreden bent over de zorg- en dienstverlening kan dat een aanleiding zijn tot het hebben van een klacht.

Wat moet u doen als u een klacht hebt?

Als u niet tevreden bent over de verleende zorg en komt u er niet uit met uw EVV-er, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert, adviseert, begeleidt en bemiddelt bij het bespreekbaar maken van uw ontevredenheid. U kunt ook contact opnemen met degene die de ontevredenheid betreft of met de leidinggevende van de locatie. Samen wordt zo geprobeerd de ontevredenheid op te lossen.

U kunt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie. De interne klachtencommissie van woonzorgcentrum Elim is een commissie die de klacht onderzoekt en behandelt. Het is ook mogelijk om een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur.

Wanneer het niet mogelijk blijkt samen tot een oplossing te komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Hoe dient u uw klacht in?

Het in contact treden met de klachtenfunctionaris of het indienen van een klacht verloopt via het secretariaat van Zorggroep Sirjon, waartoe woonzorgcentrum Elim behoort. U kunt uw klacht per brief, telefonisch of per e-mail indienen. Vermeld hierbij duidelijk aan wie de klacht moet worden voorgelegd. Ook voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van Zorggroep Sirjon.

Het adres is: Gieterijstraat 120, 2984 AB in Ridderkerk. Het telefoonnummer is 088-2754500. Het e-mailadres is: klachten@sirjon.nl.

