

# Informatiemap

## Wonen met zorg



**Welkom bij verpleeghuis Elim**



*Revisiedatum: 16 februari 2021*

# Welkom

Van harte welkom in verpleeghuis Elim, onderdeel van Zorggroep Sirjon. Deze informatiemap is bedoeld voor u, als toekomstige bewoner van verpleeghuis Elim.

Een verhuizing naar een verpleeghuis 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 verpleeghuis van verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 Verpleeghuis Elim: een organisatie die zich kenmerkt door een eigen identiteit, professionele zorgverlening en betrokken medewerkers. De warme en vertrouwde sfeer in verpleeghuis 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 Verpleeghuis Elim. Onze cliëntadviseurs zijn bereikbaar via het telefoonnummer: 0342-403400 (*tijdens kantooruren*).

Barneveld, juni 2019

# Inhoud

Welkom .....	2
Inhoud .....	3
1. Algemene voorwaarden .....	4
2. Contactpersonen en vertegenwoordiging .....	6
3. Vrijwilligers / mantelzorgers.....	8
4. Welzijn en activiteiten .....	10
5. Wet Zorg en Dwang.....	11
6. Zorgplan / 'Mijn SVRO' .....	12
7. Aanpassen indicatie.....	14
8. Privacybeleid .....	15
9. Medicatiebeleid.....	16
10. Reanimatiebeleid .....	17
11. Beschikking kamer bij vertrek of overlijden .....	18
12. Huisregels .....	19
13. Veiligheid en arbeidsomstandigheden .....	22
14. Wie betaalt wat? .....	23
15. Bereikbaarheid in geval van nood .....	31
16. Brand en andere calamiteiten .....	32
17. Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling .....	33
18. Cliëntraden .....	34
19. Ontevredenheid en klachten.....	35

# 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 vervolgindicatie.

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 Verpleeghuis 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 recht 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 Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 Verpleeghuis Elim wenselijk is.

Het vrijwilligerswerk binnen Verpleeghuis 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

Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 Zorg en Dwang

## **Wat is de Wet zorg en dwang?**

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).

## **Voor wie geldt de Wet zorg en dwang?**

U valt onder de wet zorg en dwang:

- als er een verklaring is van een deskundig arts waaruit blijkt dat u in verband met een psychogeriatrische aandoening bent aangewezen op zorg en/of;
- u beschikt over een indicatie van het CIZ voor langdurige zorg met als grondslag een psychogeriatrische aandoening.

Dit betekent dat naast een cliënt die zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), ook een cliënt die ondersteuning ontvangt vanuit de Wet maatschappelijke opvang (Wmo) onder de Wzd kan komen te vallen. Datzelfde geldt ook voor cliënten op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) zorg of ondersteuning ontvangen.

## **Alleen vrijwillige zorg, tenzij het niet anders kan**

De kern van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij'. De zorg moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met dementie niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Medewerkers helpen ze dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan.

## **Wat regelt de Wzd?**

De Wzd regelt:

- In welke situaties onvrijwillige zorg en/of opname aan de orde kan zijn;
- Hoe een besluit tot onvrijwillige zorg genomen wordt;
- Wanneer onvrijwillige zorgverlening geëvalueerd moet worden.

De besluitvormingsprocedure verloopt via een stappenplan en waarborgt een zorgvuldig onderzoek naar mogelijke alternatieven voor onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is alleen toegestaan als er geen alternatieven zijn. De gemaakte keuzes en de onderbouwing daarvan worden vastgelegd in uw zorgplan en zorgdossier.

U kunt meer lezen over de Wet zorg en dwang via:

<https://www.dwangidezorg.nl/wzd/handreikingen>

# 6. Zorgplan / 'Mijn SVRO'

## Informatie over het opstellen van het zorgplan bij Elim

In verpleeghuis 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 Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim: wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en de afspraken met verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 Verpleeghuis 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 leefsfeer 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis 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. Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim komt wonen en medicatie gebruikt, zal verpleeghuis 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

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

## **Uitgangspunten van het reanimatiebeleid van Elim**

Het reanimatiebeleid van Verpleeghuis Elim is gefundeerd op de grondslag, missie en de mens- en zorgvisie van Zorggroep Sirjon, de koepelorganisatie waarvan Verpleeghuis Elim deel uit maakt. Vanuit die uitgangspunten wordt identiteitsgebonden zorg geboden ook in de laatste levensfase en bij een acuut falen van de bloedcirculatie 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 bloedcirculatie 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**

Verpleeghuis 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 verpleeghuis of naar een ander verpleeghuis, 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.

Verpleeghuis 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. Verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim. Als de zevende dag op een zondag valt, dan dient het appartement uiterlijk op de achtste dag (op maandag) opgeleverd te worden.

Verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim vrij hierover te beschikken. Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis Verpleeghuis Elim is het prettig wonen, leven en werken. Een aantal huisregels draagt bij aan deze veilige woonomgeving.

### 1 Appartement

- 1a Verpleeghuis 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 Verpleeghuis Elim voor een eenvoudige en adequate inrichting. In het laatste geval blijft de inrichting eigendom van verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim.
- 1h Verpleeghuis 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 Verpleeghuis Elim u vragen om uw vloerafwerking te vervangen door een vloerafwerking met een harde toplaag.
- 1i De medewerkers van verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim het houden van huisdieren verbieden. U moet dan binnen de termijn die verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis woonde, komen de waskosten voor rekening van het verpleeghuis.

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

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 verpleeghuis 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 verpleeghuis

In verpleeghuis 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. Verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 verpleeghuis 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**

De zorg- en dienstverlening van Elim wordt gefinancierd door de Wet Langdurige Zorg (WLZ). Voor de besteding van die middelen geldt strikte regelgeving. WLZ-gelden die 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 van het Zorginstituut Nederland. Voor diensten die niet onder uw WLZ-aanvraag vallen en die Elim op verzoek van u wel aanbiedt, brengt Elim kosten in rekening. U bepaalt zelf of, welke en van wie u deze diensten afneemt. U bent niet verplicht deze diensten bij 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 Elim. Daarbij is vermeld of de kosten hiervan voor rekening van 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 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.

***Het alfabetisch overzicht van de producten en diensten van Elim en de toelichting op dit overzicht, vindt u op de volgende pagina's.***

# Alfabetisch overzicht van de producten en diensten van verpleeghuis Elim

Diensten, verstrekkingen	Kosten Elim	Kosten cliënt	Tarief / toelichting
<b>A</b>			
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>B</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*	
<b>C</b>			
Computer voor cliënt (aanschaf, gebruik, onderhoud, abonnement)		x	
<b>D</b>			
Diëtist	x		Zie toelichting
<b>E</b>			
Ergotherapie	x		Zie toelichting
Energiekosten (kosten voor gas, water en elektra)	x		
<b>F</b>			
Feest van cliënt op eigen verzoek i.v.m. bv verjaardag, jubileum		x	
Fysiotherapie	x		Zie toelichting
<b>G</b>			
<b>H</b>			
Hoorapparaat (aanschaf, reparatie, nazorg)		x*	
Hulpmiddelen op maat	x		Zie toelichting
<b>I</b>			
Incontinentiemateriaal	x		
Inrichten eigen kamer/appartement	x	x	Zie toelichting
Internet (aansluitpunt)	x		
Internet (abonnement)	x		
<b>J</b>			



<b>K</b>			
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	
<b>L</b>			
Linnengoed (handdoeken en washandjes)		x	Zie toelichting
Linnengoed (algemeen gebruik)	x		
Logeren (in logeerkamer door familie/vrienden)		x	Zie tarievenlijst
Logopedie	x		Zie toelichting
<b>M</b>			
Medicijnen	x		Zie toelichting
Medicijnen niet voorgeschreven door arts		x	
<b>N</b>			
<b>O</b>			
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
<b>P</b>			
Pedicure	x		Zie toelichting
<b>Q</b>			
<b>R</b>			
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
<b>S</b>			
Schoonmaken kamer/appartement	x		Zie toelichting
Schoonmaken algemene ruimten (toiletten, recreatiezaal, gangen enz.)	x		
Schoonmaakpullen door personeel gebruikt	x		
<b>T</b>			
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	
<b>U</b>			
Uitstapjes		x	Zie toelichting
<b>V</b>			
Vakantie: cliënt gaat zelf op vakantie		x	
Vakantie: door Elim georganiseerd	x	x	Zie toelichting

Verhuizing binnen Elim op eigen verzoek		x	
Verhuizing binnen Elim op verzoek 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 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	
<b>W</b>			
Wasverzorging: boven- en onderkleding		x	Zie toelichting
Wasverzorging: beddengoed, handdoeken, washandjes (linnengoed)	x		Zie toelichting
Wasverzorging: stomen/chemisch reinigen		x	Zie toelichting
<b>X</b>			
<b>Y</b>			
<b>Z</b>			

# Toelichting bij alfabetische lijst met producten en diensten van verpleeghuis Elim

## **Arts, diëtist, ergotherapie, fysiotherapie, logopedie, tandarts**

Indien u verblijft met behandeling ontvangt van Elim, dan komen de medische basiszorg en specifieke behandeling die u nodig hebt, in verband met de aandoening waarvoor u bij Elim bent komen wonen, 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 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 Elim voor begeleiding. 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 op maat**

Bij verpleeghuiszorg komen persoonsgebonden hulpmiddelen op maat, die nodig zijn voor u vanwege uw ziekte of aandoening, voor rekening van Elim.

## **Inrichten eigen kamer**

Elim zorgt voor een eenvoudige en adequate inrichting van de kamer. Wanneer u dat wenst, biedt Elim de mogelijkheid om enkele kleinmeubelen in de kamer plaatsen. De kosten hiervan 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.

Elim levert alle roerende voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de zorgverlening of die voor de cliënt noodzakelijk zijn voor normaal gebruik van zijn woonruimte. Roerende voorzieningen zijn voorzieningen die door meerdere cliënten zijn te gebruiken of zijn te hergebruiken, bijvoorbeeld een hoog-/laagbed, een tillift, een postoeel en dergelijke.

Roerende voorzieningen die op een bepaald moment slechts door één persoon te gebruiken zijn, maar daarna - zo nodig met kleine aanpassingen - ook door een volgende persoon zijn te gebruiken behoren ook tot de aanspraak. Roerende voorzieningen die alleen na kostbare individuele aanpassingen door verschillende personen na elkaar zijn te gebruiken, behoren niet tot deze aanspraak. Dan gelden de regels zoals die gelden voor hulpmiddelen op maat.

## **Kapper**

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

## **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 Elim worden aangevraagd via het zorgkantoor. Het herstel van deze speciale kleding, wordt door Elim vergoed.

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

## **Linnengoed (beddengoed, washandjes, handdoeken enz.)**

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

## **Medicatie**

Bij verblijf met behandeling komen alle medicijnen waarop u bent aangewezen voor rekening van 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.

## **Ontspanning**

Elim biedt ontspanning aan in de vorm van activiteiten. Hierbij kunt u denken aan een spel, een dia- of een muziekavond. Deelname is op vrijwillige basis en u bent niet verplicht hieraan deel te nemen. Het kan zijn dat Elim voor bepaalde activiteiten een eigen bijdrage vraagt.

## **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. Elim mag voor die zorg geen kosten aan u in rekening brengen, omdat het om verzekerde zorg gaat.

## **Rolstoel/rollator**

In de locaties van Elim staan een aantal rolstoelen die voor algemeen gebruik bedoeld zijn. Heeft u een persoonlijke rolstoel nodig om u binnen en buitenshuis te kunnen verplaatsen, dan wordt dit geïndiceerd en aangevraagd door Elim en bekostigd vanuit de Wlz.

Het gaat dan concreet om:

- rolstoelen,
- aangepaste fietsen,
- scootmobielen.

Voorafgaand is toestemming van het zorgkantoor nodig. Het zorgkantoor bepaalt welke rolstoel het meest is aangewezen. Eventuele kosten hiervan bij onderhoud worden via Elim door het zorgkantoor vergoed.

Als u voor 1 januari 2020 al in Elim woonde en een rolstoel van de gemeente had, blijft de gemeente na 1 januari 2020 verantwoordelijk voor het onderhoud en aanpassingen van de rolstoel, totdat het hulpmiddel moet worden vervangen. Daarna is het zorgkantoor verantwoordelijk voor de verstrekking van de rolstoel.

Als u een rolstoel van de gemeente heeft en na 1 januari 2020 in een Wlz-instelling gaat wonen, bekijkt de ergotherapeut of fysiotherapeut met u of het mobiliteitshulpmiddel moet worden vervangen. Is vervanging nodig, dan wordt een nieuw mobiliteitshulpmiddel vanuit de Wlz verstrekt. Is vervanging niet nodig, dan kan het zorgkantoor de rolstoel overnemen van de gemeente. Het zorgkantoor beoordeelt op basis van een landelijk protocol of dat mogelijk is.

De kosten van een rollator komen voor uw rekening en kunnen mogelijk via een aanvullend pakket van de zorgverzekering worden vergoed.

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

## **Schoonmaken kamer**

Elim zorgt voor het schoonmaken van uw appartement. 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 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.

## **Uitstapjes**

Het kan zijn dat 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 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 Elim.

## **Vervoer**

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**

Bij Elim is een inboedelverzekering afgesloten voor de verpleegafdelingen. Daarbij is het uitgangspunt dat waardevolle spullen, zoals antiek, sieraden en grote geldbedragen niet op uw kamer bewaard worden. Geadviseerd wordt deze waardevolle spullen en grote geldbedragen elders te bewaren of een inboedelverzekering 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 voldaan aan de basale kwaliteitseisen van bijvoorbeeld het Voedingscentrum.

Elim overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt verstrekt.

## **Voeding op medische indicatie**

Een medische 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.

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

## 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 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 Elim. Elim draagt volledig zorg voor het wassen van uw kleding. U betaalt hiervoor maandelijks een eigen bijdrage (zie de tarievenlijst).

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 Elim<sup>1</sup>.

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

<sup>1</sup> 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 zonder 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

Verpleeghuis Elim  
Vliegersvelderlaan 42  
3771 VB BARNEVELD  
T 0342 – 40 34 00  
E [info.elim@svro.nl](mailto: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 verpleeghuis 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 verpleeghuis 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 ontruimingsplattegronden 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.

Verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim en de centrale cliëntenraad van Elim en Maranatha

Verpleeghuis Elim hecht eraan dat u zelf meedenkt over het beleid binnen Verpleeghuis Elim. Verpleeghuis Elim heeft een lokale cliëntenraad. In deze cliëntenraad worden locatiespecifieke onderwerpen besproken die de zorg- en dienstverlening in Verpleeghuis 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 Elim en Maranatha 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 verpleeghuis Elim. Het doel is: de gemeenschappelijke belangen behartigen en het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo werkt de cliëntenraad samen met Verpleeghuis 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 verpleeghuis Elim en Maranatha.
- 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 verpleeghuis Elim en Maranatha. 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, moeten verpleeghuis Elim en Maranatha 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: verpleeghuis Elim en Maranatha stellen de cliëntenraad in de gelegenheid om advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat verpleeghuis Elim en Maranatha 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 verpleeghuis Elim en Maranatha 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. Ontevredenheid en klachten

Bij Elim proberen we u of uw familielid zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar eerlijk is eerlijk, daarbij kan wel eens wat misgaan. Als u in het kader van de zorgverlening onjuist of onzorgvuldig behandeld bent, is het mogelijk uw ontevredenheid te delen en/of een klacht in te dienen.

Wij staan open voor uw ontevredenheid. Als organisatie leren we daarvan en kunnen we onze dienstverlening aanpassen en verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar ook andere cliënten van Siloah, Elim en Maranatha.

## Eerst praten

Als u ontevreden bent, praat er dan eerst over met de persoon die het betreft. Deze heeft het recht om als eerste te weten dat u niet tevreden bent. Uw opmerkingen bieden hem of haar de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende om de zaak te bespreken. Als u van mening bent dat er vervolgens geen verandering is opgetreden of dat uw klacht niet voldoende gehoord is, kunt u zich wenden tot een aantal verschillende personen, afhankelijk van waar uw klacht over gaat. Deze personen staan hieronder benoemd.

## Ontevredenheid over onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg gaat om zorg die gevolgen heeft voor de vrijheid van de cliënt. Deze zorg valt onder de Wet Zorg en Dwang, afgekort tot Wzd. Bent u ontevreden over een situatie van onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij de Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg. Dit is Sabrina Scalzotto, werkzaam bij Zorgbelang. Zij kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan zij ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

Sabrina Scalzotto  
Telefoon: 088 – 120 50 20

## Overige ontevredenheid

Voor ontevredenheid of klachten die niet te maken hebben met onvrijwillige zorg kunt u terecht bij Elims eigen klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris luistert naar u en gaat met u na wat uw wensen en behoeften zijn. Zij denkt met u mee over het vinden van een passende oplossing. Zo nodig bemiddelt zij bij een gesprek tussen u en degene tegen wie de klacht zich richt. Daarbij kiest zij géén partij. Het doel is herstel van vertrouwen, zodat u en de medewerker of zorgverlener weer samen verder kunnen.

Het in contact treden met de klachtenfunctionaris en/of het indienen van een klacht verloopt via het secretariaat van Zorggroep Sirjon, waartoe Elim behoort. U kunt met hen per brief, telefonisch of per e-mail in contact komen. Ook voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van Zorggroep Sirjon.

Het adres is: p/a Secretariaat Raad van Bestuur, Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk. Het telefoonnummer is 088-2754500. Het e-mail adres is: [klachten@sirjon.nl](mailto:klachten@sirjon.nl).

# 19. Ontevredenheid en klachten (vervolg)

## **Een volgende stap**

Leidt de bemiddeling van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd of van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u kiezen uit twee vervolg-opties: 1) een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal een oordeel geven op de klacht, nadat zij degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gegeven om op de klacht te reageren. 2) Een advies vragen van de klachtencommissie. Zij onderzoekt de klacht in het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving en geeft op basis van haar bevindingen een advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal daarna het oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur ook adviseren om maatregelen te nemen.

Beide trajecten lopen via de klachtenfunctionaris. Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren.

