

Praktische zaken

**Voor zorg aan huis en
dagactiviteiten bij De Hoven**

Januari 2011

Inhoud

Praktische zaken rondom zorg	3
Praktische zaken rondom dagactiviteiten	4
Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten	5
Praktische zaken rondom omgaan met elkaar	7

Praktische zaken rondom zorg

U bent een unieke persoonlijkheid met een eigen leefwijze en levensbeschouwelijke opvattingen. Daarom vormen uw zelfstandigheid en zelfbeschikkingsrecht het uitgangspunt bij het verlenen van zorg. U leest hier hoe een aantal praktische zaken rondom de zorg geregeld is.

Beroepsgeheim

Alle medewerkers van De Hoven hebben een beroepsgeheim. Dit betekent dat zij geen informatie over u en uw gezondheidssituatie geven aan mensen die niet betrokken zijn bij uw directe zorgverlening. Als het nodig is, bespreken wij uw situatie met uw contactpersoon.

Contactpersoon

Als u zelf niet in staat bent over uw zorgverlening te beslissen, dan kunt u dit overlaten aan uw contactpersoon. Dit kan een familielid of een wettelijke vertegenwoordiger zijn. Het is belangrijk om bij de intake een contactpersoon aan te wijzen. Wij zien de contactpersoon als eerste aanspreekpunt en leggen de naam van uw contactpersoon vast in uw zorgleefplan. De contacten vanuit De Hoven lopen altijd via u of uw contactpersoon, afhankelijk van de afspraak. Als het nodig is, bespreken wij de informatie over uw gezondheid en behandeling met uw contactpersoon.

Ethische vraagstukken

U kunt te maken krijgen met ethische vraagstukken zoals wel of niet reanimeren. Voor deze vraagstukken geldt dat uw wensen het uitgangspunt vormen voor ons handelen. Zo is het mogelijk dat u een schriftelijke wilsverklaring opstelt waarin u aangeeft hoe u wilt worden behandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer zelf kunt beslissen. U bespreekt deze zaken met uw huisarts en wij leggen de afspraken vast in uw zorgdossier.

Praktische zaken rondom dagactiviteiten

De dagactiviteitenruimte van De Hoven is vijf dagen per week geopend tussen 10.00 uur en 16.00 uur. Afhankelijk van uw wensen en op basis van uw indicatie bespreken wij met u het aantal dagdelen per week dat u naar de dagactiviteiten kunt komen.

De ruimte

De dagactiviteitenruimte is gezellig en huiselijk ingericht en biedt toegang tot een grote binnentuin. Ook is er een ruime keuken waar u gebruik van kunt maken.

Activiteiten

Wij bieden u een afwisselend programma met activiteiten die zijn afgestemd op uw wensen, behoeften en mogelijkheden. De activiteiten kunnen zowel in de dagactiviteitenruimte als op het wijkplein plaatsvinden. Zo kunt u bijvoorbeeld deelnemen aan activiteiten om uw geheugen te trainen, gymnastiek, muziek en zang en aan verschillende hobbyclubs zoals een timmerclub, een tuinclub en een schilderclub. Ook is het mogelijk samen met andere bezoekers een maaltijd te koken en te wandelen.

Maaltijden

Wanneer u twee aaneengesloten dagdelen gebruik maakt van de dagactiviteiten, ontvangt u tussen de middag een broodmaaltijd. Wilt u liever een warme maaltijd? Dan betaalt u een meerprijs. Wanneer u één dagdeel per dag gebruik maakt van de dagactiviteiten, kunt u ook tussen de middag een broodmaaltijd of een warme maaltijd gebruiken. De kosten hiervan komen voor uw eigen rekening.

Medicatie en verbandmiddelen

Wij gaan er vanuit dat u zelf zorgt voor uw medicatie en verbandmiddelen en andere hulpmiddelen die u thuis ook gebruikt. Mocht dit moeilijkheden opleveren, dan kunt u dit bespreken met de medewerker die de zorg coördineert.

Vervoer

U kunt zelf uw vervoer regelen via een taxipas, maar ook gebruik maken van het groepsvervoer. Heeft u hierover vragen, neemt u dan contact op met de medewerker die de zorg coördineert.

Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten

Als cliënt van De Hoven staat u er niet alleen voor. Zo behartigt de cliëntenraad uw gemeenschappelijke belangen bij de locatiedirecteur en de Raad van Bestuur. Mocht het zo zijn dat u klachten heeft over de zorg, dan kunt u hier lezen bij wie u daarmee terecht kunt.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De cliëntenraad vergadert eens per maand. Bij deze vergadering is de locatiedirecteur deels aanwezig. De cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de locatiedirecteur over alle onderwerpen die voor u als cliënt van belang zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan over voedingsaangelegenheden, veiligheid, kwaliteit van zorg, hygiëne, geestelijke verzorging en recreatie- en ontspanningsactiviteiten. Om deze rol optimaal te kunnen vervullen, hoort de cliëntenraad graag hoe u de algemene zorg- en dienstverlening ervaart. U kunt te allen tijde uw mening kenbaar maken via onderstaande contactgegevens.

Platform cliëntenraad

De cliëntenraad van De Hoven is vertegenwoordigd in het platform cliëntenraden. Het platform vergadert eens per zes weken, waarbij de Raad van Bestuur deels aanwezig is. Het platform adviseert over zaken die voor heel Coloriet gelden, zoals wijziging in de doelstelling, verbreken of aangaan van samenwerking met andere instellingen, het vaststellen of wijzigen van de klachtenprocedure, eventuele bouwplannen, de begroting en jaarrekening en de benoeming van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap hebben.

Informatie over de cliëntenraad

Hebt u vragen, suggesties, opmerkingen, wilt u meer informatie of wilt u lid worden van de cliëntenraad? Neem dan contact op met de lokale cliëntenraad of met de consulent cliëntenraad. U kunt de cliëntenraad ook bereiken via de interne brievenbus in het woonzorgcentrum.

- Cliëntenraad De Hoven
E clienraad.dehoven@coloriet.nl
- Consulent cliëntenraad
T 0320 - 29 09 00
E clienraad.consulent@coloriet.nl

Klachtenafhandeling

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er iets fout gaat, kunnen er misverstanden of ergernissen ontstaan. Wij nodigen u uit om ons uw onvrede of klacht te laten weten. Daarmee stelt u ons in staat om onze zorg aan u te verbeteren. Er zijn verschillende mogelijkheden voor het aanpakken van uw onvrede.

- Als u uw onvrede direct wilt oplossen, kunt u uw probleem het beste bespreken met de persoon die het aangaat en/of met de leidinggevende.
- Als u hier niet tevreden over bent of dit moeilijk vindt, kunt u de klachtenbemiddelaar inschakelen om uw onvrede te bespreken en in overleg te bepalen wat u zou willen bereiken. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van Coloriet. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenbemiddelaar doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing, waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden.
Bij de klachtenbemiddelaar kunt u terecht voor:
 - een luisterend oor
 - informatie en advies
 - ondersteuning/bemiddeling bij het vinden van een oplossing
 - ondersteuning bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
 De klachtenbemiddelaar rapporteert regelmatig (zonder namen te noemen) aan de Raad van Bestuur van Coloriet over alle klachten die worden gemeld. Daarmee dragen de klachten bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.
- U kunt zich ook wenden tot de klachtencommissie van Coloriet. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of uw klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur ook over eventueel te nemen maatregelen. In het klachtenreglement staat de werkwijze van de klachtencommissie beschreven. U kunt uw klacht schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Voor BOPZ-klachten is er een aparte klachtenregeling en -commissie.

Klachtenbemiddelaar

U kunt de klachtenbemiddelaar bereiken op 06 - 8319 2368, via klachtenbemiddelaar@coloriet.nl of per brief gericht aan:
Klachtenbemiddelaar Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie

U kunt uw klacht aan de klachtencommissie sturen via:
Klachtencommissie Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie BOPZ

U kunt uw klacht aan de regionale klachtencommissie BOPZ sturen via:
Regionale klachtencommissie BOPZ, Postbus 79, 8300 AB Emmeloord

Klachtenreglement

U kunt het (BOPZ-)klachtenreglement inzien via www.coloriet.nl of opvragen bij het bestuurssecretariaat via 0320 - 290 900 of info@coloriet.nl.

Als u informatie of advies wilt over alle klachtmogelijkheden in de gezondheidszorg kunt u terecht bij het de onafhankelijke patiëntenorganisatie Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Flevoland (telefoon 0320 255520 of www.ikg-flevoland.nl).

Praktische zaken rondom omgaan met elkaar

Overal waar mensen met elkaar omgaan, ontstaan regels. Het gaat om praktische huisregels die wij met elkaar afspreken.

Respect

Een respectvolle manier van met elkaar omgaan, vinden wij belangrijk. Daarom gaan wij er vanuit dat iedereen de algemene fatsoensregels in acht neemt. Dit geldt zowel voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers als voor bezoekers.

Huisdieren

In het dagcentrum is het mogelijk uw huisdier mee te nemen. Daarbij gaan wij er vanuit dat u zelf voor uw huisdier zorgt en dat het niet hinderlijk is voor de medebewoners of medewerkers. Als u niet meer zelf voor uw huisdier kunt zorgen, rekenen wij er op dat u iemand vindt die uw huisdier kan verzorgen. Als u zorg aan huis ontvangt, gaan wij er vanuit dat uw huisdieren geen overlast bezorgen aan onze medewerkers.

Roken

In De Hoven geldt een algemeen rookverbod. Voor mensen die zorg aan huis ontvangen, is het verzoek om niet te roken in de aanwezigheid van de medewerkers.

Cadeautjes

Wij zijn blij als u tevreden bent met onze dienstverlening en horen dat graag. De afspraak is dat onze medewerkers geen geld of cadeautjes mogen aannemen.

Communicatie

Wilt u weten wanneer er een lezing gehouden wordt, wanneer de sjoelmiddag is of welk dagmenu er in het restaurant geserveerd wordt? Kijkt u dan op het mededelingenbord bij de servicebalie op het wijkplein of op de buurtwebsite www.buurtactief-lelystad.nl. Als u vragen heeft over de zorgverlening of behandeling, kunt u terecht bij de medewerker die de zorg coördineert. Voor overige vragen neemt u contact op met de servicebalie.

Identiteitsbewijs

Alle inwoners van Nederland boven de 14 jaar zijn verplicht buitenshuis een geldig identiteitsbewijs bij zich te dragen. Dit kan een paspoort of identiteitsbewijs zijn. U heeft het nodig wanneer u bijvoorbeeld een bezoek brengt aan het ziekenhuis. De medewerkers van Coloriet zijn wettelijk verplicht, voordat zij zorg verlenen, uw identiteit te controleren. U kunt zich bij Coloriet identificeren met een geldig paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument. U bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige verlenging van uw identiteitsbewijs. Bij het ontbreken van een geldig identiteitsbewijs, zijn wij genoodzaakt de door ons geleverde zorg bij u in rekening te brengen.

Persoonlijke gegevens en privacy

Met uw persoonlijke gegevens gaan wij zorgvuldig om. Dit doen wij uit respect voor de privacy van onze cliënten en omdat wij dit verplicht zijn vanuit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Onze systemen zijn zo beveiligd dat onbevoegden geen

toegang hebben tot uw gegevens. Uiteraard hebt u zelf altijd recht op inzage in uw persoonlijke gegevens. Als u meer wilt weten over de manier waarop wij omgaan met uw persoonlijke gegevens, kunt u het privacyreglement opvragen bij de klantenadministratie.

Ongewenste intimiteiten

Wij doen er alles aan om bewoners, medewerkers en vrijwilligers te beschermen tegen ongewenste intimiteiten. Onze medewerkers en vrijwilligers hebben de plicht om seksueel getinte aandacht of hinderlijk gedrag te melden aan hun leidinggevende. De leidinggevende neemt contact op met de persoon die het gedrag vertoont om maatregelen te treffen.