

# **Praktische zaken**

**Voor dagactiviteiten bij Laarhof**

**Januari 2011**

# Inhoud

<b>Praktische zaken rondom zorg</b>	<b>3</b>
<b>Praktische zaken rondom dagactiviteiten</b>	<b>4</b>
<b>Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten</b>	<b>5</b>
<b>Praktische zaken rondom omgaan met elkaar</b>	<b>7</b>

# 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 Laarhof 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 Laarhof 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 of met de specialist ouderengeneeskunde en wij leggen de afspraken vast in uw zorgdossier.

# Praktische zaken rondom dagactiviteiten

*De dagactiviteitenruimte van Laarhof 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 binnentuin. Ook is er lichte tuinkamer waar activiteiten plaatsvinden.

## **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 in de tuinkamer of het restaurant 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.

## **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 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 Laarhof 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 Laarhof 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 Laarhof  
E [clienraad.laarhof@coloriet.nl](mailto:clienraad.laarhof@coloriet.nl)
- Consulent cliëntenraad  
T 0320 - 29 09 00  
E [clienraad.consulent@coloriet.nl](mailto: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](mailto: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](http://www.coloriet.nl) of opvragen bij het bestuurssecretariaat via 0320 - 290 900 of [info@coloriet.nl](mailto: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](http://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.

## **Roken**

In Laarhof geldt een algemeen rookverbod. U kunt roken op het terras, in de tuin, in enkele huiskamers en in de afgesloten rookruimte nabij het restaurant. Roken vindt altijd onder begeleiding plaats.

## **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**

U ontvangt eens per kwartaal de nieuwsbrief van Laarhof met daarin nieuws over de locatie en eventueel over regelgeving die betrekking heeft op het wonen in een woonzorgcentrum en het bezoeken van het dagcentrum.

## **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**

Met uw persoonlijke gegevens gaan wij zorgvuldig om. Dit doen wij uit respect voor 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.

### **Privacy**

Ieder mens heeft behoefte aan privacy. Wij zoeken samen met u hoe wij daar op een goede manier invulling aan kunnen geven.

### **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.