



Sint Annaklooster
Thuis in welzijn

Verpleging en verzorging van Sint Annaklooster

Praktische informatie

Uw wensen worden onze zorg. We vinden het fijn dat u gekozen heeft voor de zorg- en dienstverlening van Sint Annaklooster. We gaan onze uiterste best doen om u te ondersteunen. In deze brochure vindt u een aantal praktische zaken over de zorg- en dienstverlening van Sint Annaklooster.

Zorg van Sint Annaklooster

Wanneer u zorg nodig heeft, dan wilt u snel geholpen worden met zorg die optimaal is afgestemd op uw wensen en mogelijkheden.

Sint Annaklooster biedt zorg aan vanuit de volgende visie: **Zorg nodig met behoud van eigen kracht? Wij ondersteunen u van harte!.**

Cliënten ontvangen persoonlijke, respectvolle zorg, omdat ieder mens een uniek individu is met eigen voorkeuren, waarden en behoeften.

Sint Annakloosterstreeft ernaar de zelfredzaamheid van haar cliënten en gasten te vergroten en pijn te verlichten. De zorg en hulp wordt afgestemd op de behoeften van de cliënt en gast. Geestelijke zorg vormt een integraal onderdeel van het zorgaanbod.

Sint Annaklooster beoogt als gecertificeerde instelling een hoge kwaliteit van zorg te leveren door het verlenen van persoonlijke en vraaggerichte zorg, waarbij door de cliënt/gast kleinschaligheid wordt ervaren.

De EVV-er uw contactpersoon

U krijgt een eerstverantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige toegewezen: de EVV-er. De EVV-er zal met u afspraken maken over de zorgverlening en deze opnemen in het zorgplan. De EVV-er is uw vaste aanspreekpunt voor allerlei zaken. Meestal gaat het om praktische zaken die met u geëvalueerd worden.

Maar ook voor moeilijke onderwerpen kunt u bij de EVV-er aankloppen. Graag zelfs, want dan kan de EVV-er de zorg zo goed mogelijk laten aansluiten bij uw behoeften. Wij vinden het belangrijk dat het contact met de EVV-er goed verloopt. Wanneer u dit anders ervaart, laat dat aan het teamhoofd weten. Samen zoekt u naar een oplossing.

Contactpersoon en wettelijk vertegenwoordiger

U wordt gevraagd een eerste en tweede contactpersoon door te geven. De eerste contactpersoon is bij voorkeur ook uw wettelijk vertegenwoordiger.

Een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die voor een cliënt mag optreden en beslissen. De vertegenwoordiger moet hierbij wel de cliënt zo veel mogelijk betrekken.

Een wilsonbekwame cliënt heeft een wettelijk vertegenwoordiger die de beslissingen neemt op het gebied waarop de cliënt wilsonbekwaam is. Vindt de arts dat de cliënt wilsonbekwaam is, dan moet hij dit aan de cliënt vertellen en in het dossier opnemen. Als de arts de cliënt wil behandelen, dan moet de arts toestemming vragen aan een wettelijk vertegenwoordiger. De arts of andere hulpverlener moet de cliënt zo veel mogelijk blijven betrekken bij het nemen van beslissingen.

Volgens de WGBO kunnen de volgende personen wettelijk vertegenwoordiger zijn:

- Curator / mentor (benoemd door de rechter)
- Iemand die cliënt schriftelijk gemachtigd heeft
- Echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel
- Ouder, kind, broer of zus van cliënt.

Deze opsomming is in volgorde. Dus eerst moet de arts kijken of er een mentor of curator is. Is deze er niet? Dan kijkt de arts of er een schriftelijke gemachtigde is. Is deze er niet? Dan is de echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel wettelijk vertegenwoordiger. Is deze er niet? Dan is de ouder, het kind, de broer of zus van de cliënt wettelijk vertegenwoordiger.

Geven cliënt en vertegenwoordiger toestemming om te behandelen, dan mag de arts of hulpverlener de behandeling geven. Geeft de vertegenwoordiger wel toestemming voor de behandeling, maar geeft de cliënt geen toestemming? Of is er geen tijd om de wettelijk vertegenwoordiger om toestemming te vragen? Dan mag de arts soms toch ingrijpen. Dit mag als er zonder ingrijpen ernstig nadeel voor de cliënt is.

Zorgplan

Het zorgplan is een onderdeel van het zorgdossier. Uw zorgbehoefte en wensen zijn hierin opgenomen. De EVV-er evalueert periodiek de afspraken met de cliënt. Ook afspraken die zijn gemaakt met de mantelzorger en de cliënt zijn hierin opgenomen. Indien er geen mantelzorger is, dan wordt dit vermeld in het zorgplan. Door een wijziging in uw situatie kan het gewenst zijn de afspraken in het zorgplan aan te passen. Uw EVV-er zal wijzigingen met u doornemen. Neem altijd contact op met uw EVV-er als uw behoefte aan zorg veranderd is en de zorgverlening aangepast of uitgebreid moet worden.

Ethisch beleid

Medewerkers en vrijwilligers binnen Sint Annaklooster zijn zich bewust van hun eigen morele attitude en volgen hierin het ethisch beleid van stichting Sint Annaklooster. Dit ethisch beleid ligt in lijn met de kernwaarden. Uw wensen en opvattingen vormen het uitgangspunt voor ons ethisch handelen. Dit betekent dat handelingen niet worden uitgevoerd als deze ingaan tegen de nadrukkelijk wens van iemand, al of niet vastgelegd in een wilsverklaring. De behandelend arts overlegt met betrokkene en/of diens vertegenwoordiger over situaties waarin ethische vragen spelen.

Als het gaat om wel/niet reanimeren maakt uw arts hierover individuele afspraken met u en/of uw wettelijk

vertegenwoordiger. Deze afspraken legt de arts vast in uw zorgdossier.

De zorgverlening rondom het levenseinde is erop gericht de kwaliteit van leven maximaal te bevorderen voor zowel de cliënt als zijn/haar naasten. Palliatieve zorg, met de daarbij behorende pijn- en symptoomverlichting, veel aandacht voor emotionele, sociale en spirituele behoeften, neemt daarbij een belangrijke plaats in.

Medicatiebeleid

Ons beleid is gericht op het stimuleren van het in eigen beheer houden van medicatie. De verantwoordelijkheid om knelpunten te signaleren ligt bij de EVV-er. Indien wenselijk kunt u ondersteuning ontvangen bij medicatietoediening- en beheer.

Sleutelbeheer

U ontvangt bij opname desgewenst een sleutel van uw appartement en een halsalarm. U dient voor ontvangst van beide te tekenen. Bij verlies van sleutel of halsalarm brengen wij kosten in rekening. In de thuiszorg geldt dat indien u zelf de deur niet kan openen er afspraken worden gemaakt over hoe de medewerker binnen kan komen, deze afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.

Autogebruik

Het is onze zorgverleners niet toegestaan om tijdens de uitvoering van de zorgverlening gebruik te maken van uw auto. Sint Annaklooster heeft een inzittendenverzekering, zodat een medewerker kan eventueel met u samen boodschappen kan gaan doen.

Veiligheid

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat onze zorgverleners in een veilige en hygiënische omgeving kunnen werken, dit mede in het kader van de Wet Arbeidsomstandigheden.

- Voor verplegende en verzorgende hulpverlening geldt dat indien nodig er hulpmiddelen als een tillift worden ingezet of dat u (in de thuiszorg) aanpassingen moet laten doen aan uw woning zodat de medewerkers op veilige en verantwoorde wijze zorg kunnen leveren.
- Medewerkers lopen in de uitvoering van hun werkzaamheden geen onaanvaardbaar risico op infecties.

- Medewerkers worden bij de uitvoering van hun werkzaamheden niet geconfronteerd met discriminatie en/of ongewenst (seksueel of agressief) gedrag.
- Voor alle zorgwerkzaamheden geldt dat de betreffende Praktijkrichtlijnen Fysieke Belasting nageleefd dienen te worden. Om dit te bewaken neemt uw EVV-er de arbocheck met u door.

Indien u zich niet aan deze afspraken wilt of kunt houden, kan dit een reden zijn de zorg (tijdelijk of gedeeltelijk) stop te zetten.

Schade en diefstal

Onze zorgverleners verrichten hun werkzaamheden zo zorgvuldig mogelijk, met aandacht voor u en uw eigendommen. Echter, het kan gebeuren dat uw zorgverlener bij de uitvoering van de werkzaamheden schade veroorzaakt.

Sint Annaklooster is hiervoor verzekerd. De regels en afspraken die hiervoor gelden, zijn:

- In geval van schade geldt een eigen risico tot €50 voor de cliënt.
- Schades boven €50 dienen dezelfde dag door u te worden gemeld bij een medewerker van Sint Annaklooster. Wij zorgen voor een vlotte afhandeling van eventuele schades.

Wij adviseren u geen waardevolle bezittingen en geen grote bedragen aan contant geld mee te nemen gedurende uw verblijf binnen één van onze locaties en uw geld in een afgesloten kastje te bewaren. Bij onraad direct één van onze medewerkers waarschuwen. Wij verzoeken u bij verdenking van diefstal aangifte te doen.

Voor antieke en kunstvoorwerpen gelden aparte regels:

- Deze zijn uitgesloten van verzekering en schadevergoeding door Sint Annaklooster.
- Voor aanvang van de zorgverlening verzoeken wij u om aan onze zorgverleners aan te geven welke stukken onder deze categorie vallen.
- Onze zorgverleners zullen antieke of kunstvoorwerpen niet, zonder uw uitdrukkelijke toestemming, schoonmaken, afstoffen of verplaatsen.
- Uw toestemming om antieke of kunstvoorwerpen te laten afstoffen, schoonmaken of verplaatsen door onze zorgverleners wordt vastgelegd in uw persoonlijk zorgplan.
- Schades als gevolg van bovenstaande handelingen zijn voor eigen risico.

Privacy en beroepsgeheim

Onze zorgverleners zijn gebonden aan hun beroepsgeheim en werken volgens een strikt privacyreglement. Dat betekent dat uw privacy gewaarborgd is en uw vertrouwen in onze zorgverleners wordt gerespecteerd. De zorgverleners zijn voorzien van een badge van stichting Sint Annaklooster, zodat u altijd zeker weet dat u met een zorgverlener van onze organisatie te maken heeft. Vrijwilligers tekenen een overeenkomst en ook zij dienen zich aan het privacyreglement en de gedragscode medewerkers te houden. Hetzelfde geldt voor leerlingen en stagiaires.

Klachtenprocedure

Sint Annakloosterstreeft er naar om in uw wensen en behoeften te voorzien. Toch kan het zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is, willen we dat graag weten, zodat we zo snel mogelijk een oplossing kunnen bieden en de mogelijkheid hebben tot verbetering van onze zorg. U kunt dit aangeven op een VIP-kaart, die is te vinden in uw zorgdossier of op de website www.sintannaklooster.nl. De kaart kan u aan één van onze medewerkers meegeven.

Klachten of problemen van praktische aard kunt u direct met uw zorgverlener bespreken. In andere gevallen kunt u bij uw vaste contactpersoon (EVV-er) terecht.

Bent u niet tevreden over de aangeboden oplossingen? Meldt u zich dan bij de onafhankelijke klachtencommissie van stichting Sint Annaklooster.

Uitgebreide informatie over de klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar via de receptie van Sint Annaklooster telefoonnummer: 040-2945400. Meer informatie leest u in de brochure Informatie Klachtenprocedure Cliënten.

Cliëntvertrouwenspersoon

Indien u vragen heeft of een klacht die u niet met onze medewerkers kunt bespreken, dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. (T 040 2398410). Zij regelt voor u dat de cliëntvertrouwenspersoon contact met u opneemt. Cliëntenraad

De cliëntenraad binnen Sint Annaklooster behartigt de belangen van de cliënten. De wisselwerking tussen bestuurder en de cliëntenraad is erop gericht vraag en aanbod van zorgverlening zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten.

De cliëntenraad streeft naar een zo goed mogelijke zorg en dienstverlening voor de cliënten. Daarom horen de leden graag wat er leeft bij de cliënten van stichting Sint Annaklooster. Als u vragen of suggesties heeft voor verbetering van onze zorg kunt u dat laten weten. (cliëntenraad@sintannaklooster.nl)

Indien u geïnteresseerd bent om lid te worden van de cliëntenraad dan kunt u zich aanmelden via de receptie (*telefoonnummer: 040-2945400) en vragen naar de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad.

Sint Annaklooster als erkend leerbedrijf

Sint Annaklooster werkt als erkend leerbedrijf op het gebied van Zorg en Welzijn mee aan het opleiden van gekwalificeerd personeel voor de toekomst. Voor u kan dit betekenen dat er iemand extra aanwezig is bij bepaalde zorg- en dienstverlening waarvan u gebruik maakt. Ook kan het voorkomen dat u zorg of hulp krijgt van iemand die nog niet alles (alleen) kan.

Deze zorgverlening is dan onder begeleiding van een gekwalificeerd medewerker. We hopen dat u hiervoor begrip heeft. U mag natuurlijk aan de stagiair/leerling zelf (en/of de begeleider) vertellen wat u vindt van de zorg- en dienstverlening die deze stagiair/leerling aan u verleent. Daar leert hij/zij weer van. Op deze manier draagt u ook bij aan de opleiding van deze (toekomstige) medewerkers.

Indicatie

Wanneer u gebruik wilt maken van onze zorgverlening kunt u contact opnemen met één van onze zorgconsulenten van het Cliëntenservicebureau om uw zorgbehoefte te bespreken. Vanzelfsprekend kunt u het aanvragen van de zorg ook laten doen door bijvoorbeeld familieleden, uw huisarts of onze zorgconsulenten.

Financiën

De zorgconsulent kan u informeren over de financiële aspecten.

Verzetten of afzeggen zorgverlening

In uw persoonlijke zorgplan zijn dagen en tijden vastgelegd waarop wij de afgesproken zorg- en dienstverlening bij u uitvoeren. Een aantal punten is hierbij van belang:

- Maximale flexibiliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Om dat mogelijk te maken is het belangrijk dat u tijdig contact met ons opneemt voor het wijzigen van afspraken.
- Ons uitgangspunt is dat u aanwezig bent op de momenten dat onze zorgverlener bij u komt. Wanneer dit niet het geval is dan horen wij dat graag tenminste 24 uur voor aanvang van de zorgverlening.
- Indien de zorg niet tijdig is afgezegd, wordt de reeds geplande maar niet geboden zorg gedeclareerd.
- In geval van thuiszorg: Mocht u een afspraak voor zorgverlening willen verzetten, neem dan (tenminste 24 uur voor aanvang van de zorgverlening) contact op met uw wijkteam om een nieuwe afspraak te maken.

Bereikbaarheid voor thuiszorgcliënten

Er is een 24-uurs verpleegkundige bereikbaarheid geregeld voor onze cliënten, hiertoe werken wij samen met andere organisaties.

Contact

Heeft u vragen, wilt u meer weten over onze dienstverlening of heeft u hulp nodig bij de administratieve afhandeling, neem dan gerust contact met ons op.

Voor vragen over de zorgverlening of contact met het teamhoofd kunt u contact opnemen met de receptie van het centraal kantoor (T 040 294 54 00).

Voor vragen over administratieve afhandeling of ondersteuning bij administratieve zaken kunt u contact opnemen met de afdeling financiële administratie (T 040 294 54 00).

Wij staan u graag met raad en daad terzijde.