



Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep

informatiegids voor cliënten en mantelzorgers



Frankelandgroep

Inhoudsopgave

Welkom bij de Frankelandgroep	4
1 Zorgvisie en kwaliteitszorg van de Frankelandgroep	5
1.1 De Frankelandgroep	5
1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'	5
1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep	5
1.4 Enquêtes voor cliënten	5
1.5 ZorgkaartNederland	5
2 Wat wij met u overeenkomen	6
2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden	6
2.2 Zorgplan/werkplan ondersteuning bij het huishouden	6
3 Wijkverpleging	6
3.1 Indicatiestelling wijkverpleging en eigen bijdrage	6
3.2 Wijkteams	6
3.3 Wat wij kunnen leveren	6
3.4 Ongeplande zorg bij noodsituaties	7
3.5 Uw digitale zorgdossier en cliëntportaal Caren	7
3.6 Evaluatie van het zorgplan	7
3.7 Medische zorg	7
3.8 Medicatiebeheer	7
3.9 Woningaanpassingen en extra voorzieningen	7
3.10 Verlening van de zorg bij extreme weersomstandigheden	8
3.11 Registratie tijdsinzet en cliëntenpas	8
3.12 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	8
4 Ondersteuning bij het huishouden	8
4.1 Indicatiestelling ondersteuning bij het huishouden en eigen bijdrage	8
4.2 Kennismakingsgesprek met een voorvrouw	9
4.3 Werkmap ondersteuning bij het huishouden	9
4.4 Inzet en vervanging van de huishoudelijk medewerker	9
4.5 Evaluatie van het werkplan ondersteuning bij het huishouden	9
4.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	9
5 Begeleiding	10
5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden	10
5.2 Begeleiding	10
5.3 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	10
6 Afmelden zorgverlening	10
6.1 Tussentijds afmelden	10
6.2 Definitief afmelden	10



7	Veiligheid	11
7.1	Handelen in levensbedreigende situaties	11
7.2	Legitimatie door medewerkers	11
7.3	Toegang van medewerkers tot wooncomplexen met een gemeenschappelijke hoofdentree	11
7.4	Sleutelbeheer	11
7.5	Vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden	12
7.6	Beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg	12
8	Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten	13
8.1	Sleuteladres	13
8.2	Contactpersoon bij calamiteiten	13
8.3	Vertegenwoordiging	13
9	Uw rechten en plichten	14
9.1	Identificatieplicht	14
9.2	Recht op informatie en inspraak	14
9.3	Recht op medezeggenschap	14
9.4	Beleid ten aanzien van privacy	14
9.5	Aansprakelijkheid en schadevergoeding	15
10	Klachtenregeling	15
11	Frankelandgroep Nieuws	15

Welkom bij de Frankelandgroep

Van harte welkom bij Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep!

Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep biedt wijkverpleging, ondersteuning bij het huishouden en begeleiding aan zelfstandig wonende senioren in Schiedam en Vlaardingen. Ook leveren we deze thuiszorg vanuit onze locaties in de (aanleun) wooncomplexen Liduinahof, Havenbogen, Groenzicht, Meerzicht, Menuet, Suite, DrieLanen, Matlinge en Vaartland.

Voor u, als nieuwe cliënt van onze thuiszorg, is een aantal zaken belangrijk om te weten. Tijdens het kennismakingsgesprek met een (wijk)verpleegkundige of een voorvrouw van de huishoudelijke dienst worden de zorgafspraken met u besproken en vastgelegd in uw elektronisch cliëntendossier en voor de ondersteuning bij het huishouden in een werkmap.

In deze informatiegids is alle overige benodigde informatie voor u als cliënt op een rijtje gezet, zodat u één en ander nog eens op uw gemak kunt nalezen. Wanneer u zelf moeite heeft de informatie door te nemen, verzoeken wij u vriendelijk om de informatiegids samen met uw één van uw mantelzorgers door te lezen.

Mocht u naar aanleiding van deze informatiegids nog vragen hebben, kunt u altijd contact opnemen met uw contactpersoon van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep.

Namens alle medewerkers van de Frankelandgroep,

Bestuur en directie

1 Zorgvisie en kwaliteitszorg van de Frankelandgroep

1.1 De Frankelandgroep

De Frankelandgroep is een groep van verpleeghuizen/zorgcentra en thuiszorg en levert zorg en diensten in Schiedam en Vlaardingen. We zijn gespecialiseerd in de dagelijkse zorg voor senioren in een kwetsbare situatie en volwassenen met een neurologische aandoening (zoals dementie, Parkinson en Korsakov).

1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

We vinden het van groot belang dat u zoveel mogelijk uw eigen leef sfeer in uw vertrouwde omgeving kunt voortzetten. De visie van de Frankelandgroep is daarom 'Zo gewoon mogelijk'. Hierbij staan kwaliteit van uw leven (een zinvolle levensinvulling), keuzemogelijkheden en regie hebben op uw eigen leven centraal. Dit betekent dat wij uitgaan van uw specifieke achtergrond en dat uw gewoonten, wensen en behoeften richtinggevend zijn.

Binnen de Frankelandgroep is iedereen welkom, ongeacht etnische achtergrond, levensbeschouwing/geloofsovertuiging, seksuele voorkeuren en gender identiteiten. Dit keert terug in ons dagelijks handelen waarbij we ons ten volle inzetten voor een gastvrij klimaat en sociale acceptatie, zodat cliënten zich bij ons welkom en thuis voelen.

De volledige zorgvisie van de Frankelandgroep kunt u lezen in de folder 'Zo gewoon mogelijk, zorgvisie van de Frankelandgroep'. Deze is digitaal in te zien op onze website.

1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep

In overeenstemming met onze zorgvisie hebben we eveneens kwaliteitsnormen vastgelegd wat u van onze zorg mag verwachten. Meer informatie treft u op onze website in de digitale folder

'Kwaliteitsnormen Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep'.

1.4 Enquêtes voor cliënten

De Frankelandgroep streeft naar een hoogwaardige zorg- en dienstverlening die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van haar klanten. Om die reden sturen we naar alle cliënten van onze thuiszorg enquêtes om een goed beeld te krijgen van hun ervaringen en om 'gevoel' te houden bij wat zij positief vinden of voor verbetering vatbaar. Aan de hand van de uitkomsten van deze enquêtes stellen we waar nodig onze zorg- en dienstverlening bij.

U ontvangt als nieuwe cliënt acht weken nadat de zorg is gestart een enquête en ook bij beëindiging van de zorgverlening. Wij verzoeken u vriendelijk de enquête in te vullen en deze via de retourenvelop terug te sturen.

Daarnaast vindt jaarlijks een cliëntenraadpleging plaats door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

1.5 ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is de grootste ervarings site voor de gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg met anderen kunnen delen. Belangstellenden kunnen zich, op basis van deze waarderingen, oriënteren op bijvoorbeeld een hulpverlener of zorginstelling en daarmee een keuze maken.

Wij ondersteunen deze ontwikkeling en sturen u een uitnodigingskaartje over ZorgkaartNederland als u een enquête van ons ontvangt. Ook worden deze kaartjes uitgereikt bij een Cliëntbespreking.

2 Wat wij met u overeenkomen

2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden

De Frankelandgroep sluit met u een overeenkomst Zorg Thuis met daarbij onlosmakelijk verbonden leveringsvoorwaarden. Hierin zijn de rechten en plichten van de Frankelandgroep als zorgaanbieder en van u als cliënt vastgelegd. Het is in feite een contract, waarmee de Frankelandgroep zich verplicht verantwoorde zorg te leveren en u, als cliënt, deze zorgverlening aanvaardt.

Ter bevestiging van de overeenkomst en leveringsvoorwaarden wordt de overeenkomst zowel door de directeur zorg als door u ondertekend.

2.2 Zorgplan/werkplan ondersteuning bij het huishouden

Voordat de zorg gaat starten neemt een (wijk) verpleegkundige en/of een voorvrouw van de huishoudelijke dienst eerst contact met u op om kennis te maken. Tijdens dit gesprek worden met u afspraken gemaakt over hoeveel en welke zorg bij u wordt ingezet en op welke tijden en dagen. In een zorgplan/werkplan worden - in overeenstemming met uw indicatie - deze met u gemaakte zorgafspraken vastgelegd. We houden hierbij zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen.

3 Wijkverpleging

3.1 Indicatiestelling wijkverpleging en eigen bijdrage

Om in aanmerking te komen voor wijkverpleging (persoonlijke verzorging en/of verpleging) ten laste van de Zvw (Zorgverzekeringswet), dient u te beschikken over een indicatiebesluit van onze indicatiestellers wijkverpleging. In dit besluit staat vermeld hoeveel uur van welke zorgvorm u maximaal kunt ontvangen. Eveneens is in het indicatiebesluit de geldigheidsduur van de indicatie vermeld. Voor wijkverpleging bent u geen eigen bijdrage verschuldigd.

3.2 Wijkteams

U ontvangt Zorg Thuis van één van onze wijkteams. Door het werken met wijkteams heeft iedere cliënt een vast aantal medewerkers die de zorg aan hem/haar verleend. Binnen onze thuiszorg wordt gewerkt met drie wijkteams: wijkteam Schiedam centrum, wijkteam Schiedam Noord en wijkteam Vlaardingen.

Deze teams bestaan uit gediplomeerde medewerkers en leerlingen/stagiaires die onder regie van gediplomeerde medewerkers werken. Uw aanspreekpunt is de wijkverpleegkundige die het wijkteam aanstuurt.

Ook wordt Zorg Thuis geleverd vanuit onze locaties in de (aanleun)wooncomplexen Liduinahof, Havenbogen, Groenzicht, Meerzicht, Menuet, Suite, DrieLanen, Matlinge en Vaartland. Uw aanspreekpunt in deze is de afdelingsleiding van desbetreffende locatie.

3.3 Wat wij kunnen leveren

Voor persoonlijke verzorging en verpleging geldt dat de zorg binnen geplande tijdsblokken wordt geleverd. In overleg met u worden de tijdsblokken vastgelegd. Dit kan, afhankelijk van uw indicatie, maximaal vier tot vijf momenten per dag zijn, verdeeld over de ochtend, middag en/of avond (tussen 07.30 uur en 22.30 uur).

Indien u nachtzorg nodig heeft, dient u daarvoor een indicatie te hebben. Een indicatiebesluit waarin ook nachtzorg is opgenomen, wordt alleen bij bepaalde specifieke omstandigheden afgegeven.

Voor heel specifieke thuiszorg, zoals bijvoorbeeld thuisbeademing of infuuspompen, kunnen wij u doorverwijzen naar de specialistische thuiszorg van een andere zorgorganisatie. Deze handelingen komen namelijk zeer beperkt voor en vereisen een bepaalde expertise.

3.4 Ongeplande zorg bij noodsituaties

In het geval u tussendoor of 's nachts 'ong geplande' zorg nodig heeft vanwege een noodsituatie, dan kunt u telefonisch contact met ons opnemen via het telefoonnummer dat is opgenomen in uw digitale zorgdossier of op de gegevenskaart die in een mapje bij u thuis ligt.

Wanneer u over een personenalarmsysteem beschikt, kunt u met behulp van dit systeem melding maken van een noodsituatie. Bij personenalarmering kan zo nodig een verzorgende/verpleegkundige binnen 30 minuten bij u ter plaatse zijn. Zie in de informatiemap de folder 'Personenalarmering van de Frankelandgroep' voor meer informatie.

3.5 Uw digitale zorgdossier en cliëntportaal Caren

Binnen de Frankelandgroep krijgt u als nieuwe cliënt een eigen digitaal zorgdossier. U kunt inzage krijgen in uw zorgdossier door middel van het daarbij horende cliëntportaal Caren.

Caren biedt veel mogelijkheden. Zo kunt u via Caren bijvoorbeeld uw zorgplan met de gemaakte zorgafspraken inzien en de rapportages van de zorgmedewerkers lezen. Ook heeft u via Caren de mogelijkheid om berichten in uw digitale zorgdossier te plaatsen, waarop de zorgmedewerkers weer kunnen reageren. Daarnaast is het mogelijk in Caren uw zorgplanning in te zien; op werkdagen na 16.00 uur kunt u bekijken welke medewerker 's avonds of de volgende dag bij u langskomt.

U ontvangt van de (wijk)verpleegkundige een brief over Caren met daarin een persoonlijke inlogcode.

U heeft in ieder geval voor Caren een computer/ tablet/mobiele telefoon nodig en een goed werkende internetverbinding.

3.6 Evaluatie van het zorgplan

Uw zorgplan wordt één à twee keer per jaar (afhankelijk van uw zorgvraag en de complexiteit van uw zorgvraag) tijdens een cliëntbespreking (evaluatiegesprek) met u besproken. Ook wordt geëvalueerd of de zorgafspraken nog passend zijn binnen uw indicatie. Zo nodig wordt uw zorgplan met de gemaakte zorgafspraken bijgesteld.

3.7 Medische zorg

Uw medische zorg wordt verleend door uw eigen huisarts en, indien van toepassing, uw specialist. U kunt uw huisarts zelf raadplegen. Indien een medewerker van het wijkteam het nodig acht dat de huisarts bij u langskomt, zal dit in overleg met u gebeuren. Mocht de huisarts andere medicatie of een andere behandeling afspreken, dan verzoeken wij u dit ook door te geven aan de coördinerend wijkverpleegkundige/de afdelingsleiding.

3.8 Medicatiebeheer

Het beheer van uw medicatie is uw eigen verantwoordelijkheid. De situatie kan zich echter voordoen dat het beheer van uw medicatie niet meer door uzelf of door een mantelzorger kan worden uitgevoerd. U kunt dan het medicatiebeheer overdragen aan onze thuiszorg. Hierbij is voorwaarde dat er een actueel medicatieoverzicht van uw apotheek aanwezig is en dat uw medicatie wordt aangeleverd in een zogenaamd baxter-systeem. Indien uw apotheek dit niet kan leveren, dan raden wij u aan om over te stappen naar een andere apotheek, omdat wij anders uw medicatie niet in beheer kunnen nemen. Een verzorgende/ (wijk)verpleegkundige maakt met u afspraken over het medicatiebeheer en legt dit vast in uw digitale zorgdossier.

3.9 Woningaanpassingen en extra voorzieningen

Wanneer in uw woning aanpassingen nodig/ wenselijk zijn, zoals een verhoogd toilet of traplift, kunt u dit aanvragen bij ROGplus. Hulpmiddelen of voorzieningen, zoals een douchestoel of hoog-laagbed kunnen worden geleend.

U kunt hiervoor advies vragen bij de coördinerend wijkverpleegkundige/de afdelingsleiding.

Voor het aan- en uittrekken van steunkousen dient een hulpmiddel te worden aangeschaft. Wanneer uw zorgverzekeraar deze hulpmiddelen niet vergoedt, komen deze kosten voor eigen rekening.

3.10 Verlening van de zorg bij extreme weersomstandigheden

In het geval extreme weersomstandigheden worden voorspeld, maakt het wijkteam afspraken met u over welke zorg in ieder geval doorgang moet krijgen. Ook wordt met u besproken welke zorg tijdelijk kan komen te vervallen indien het wijkteam moeilijk de weg op kan. Zo nodig wordt een beroep gedaan op uw mantelzorgers. Ook wordt gezocht naar alternatieven, zoals inzet van burens of zorg op afstand (telefonische controle).

Bij plotselinge extreme weersomstandigheden wordt u telefonisch door uw wijkteam ingelicht of de zorg op andere tijden kan worden verleend of komt te vervallen. De (wijk)verpleegkundige beoordeelt of de zorg op dat moment noodzakelijk is of kan worden afgemeld/uitgesteld.

3.11 Registratie tijdsinzet en cliëntenpas

Onze zorgmedewerkers registreren hoeveel uren zorg u ontvangt. Wij moeten op deze wijze onze financiers (zoals het zorgkantoor en gemeenten) verantwoorden hoeveel en welke zorg wij verlenen.

U krijgt om bovengenoemde redenen de beschikking over een cliëntenpas. Deze pas zit in

een doorzichtig plastic hoesje dat eenvoudig aan te brengen en te verwijderen is. De pas staat op uw naam en wordt bij u thuis aan de binnenkant van de voordeur bevestigd. Bij aankomst en vertrek leest onze medewerker met een telefoon/registratie-apparaatje uw cliëntenpas. Op deze manier wordt de begintijd en de eindtijd van de zorgverlening geregistreerd en daarmee de duur van de zorgverlening bepaald. Deze gegevens worden vervolgens automatisch ingelezen op onze computer.

De cliëntenpas is eigendom van onze thuiszorg. Bij beëindiging van de zorg wordt de cliëntenpas weer ingenomen.

3.12 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn

Onze zorgverlening vindt altijd binnen de marges van uw actuele, geldige indicatiebesluit plaats. Dit houdt in dat er geen aanvullende zorg kan worden ingezet totdat er een toereikende indicatie is.

De situatie kan zich echter voordoen dat u structureel meer zorg nodig heeft vanwege lichamelijke en/of geestelijke acteruitgang. In dat geval kunt u een nieuwe/aanvullende indicatie aanvragen bij één van onze indicatiestellers.

Indien de geldigheidstermijn van uw indicatie verloopt, wordt dit ruim van tevoren met u besproken. Samen wordt dan bekeken of verlenging van de indicatie nodig is of niet. Wanneer u geen vervolgindeicatie meer nodig heeft, wordt met u afgesproken wanneer de zorg aan u wordt beëindigd.

4 Ondersteuning bij het huishouden

4.1 Indicatiestelling ondersteuning bij het huishouden en eigen bijdrage

Om in aanmerking te komen voor ondersteuning bij het huishouden ten laste van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) dient u te beschikken over een indicatie van het gemeentelijk

indicatieorgaan ROGplus. Hierin staat vermeld of u recht heeft op deze ondersteuning en voor welke periode. U betaalt voor ondersteuning bij het huishouden een bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK). Aanvullende informatie kunt u lezen in de

brochure 'Hoe zit het met de eigen bijdrage voor de Wmo?' van het CAK. Deze brochure vindt u in de informatiemap.

4.2 Kennismakingsgesprek met een voorvrouw

Binnen twee werkdagen na ontvangst van uw indicatie van ROGplus nemen we telefonisch contact met u/uw eerste contactpersoon op. Zodra we mogelijkheden hebben om u ondersteuning bij het huishouden te bieden, maken we met u een afspraak voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek spreekt de voorvrouw van het huishoudelijk team de uit te voeren werkzaamheden met u door. Deze werkzaamheden worden op basis van uw ondersteuningsvraag en passend binnen de indicatie uitgevoerd.

Ook bespreekt zij welke geschikte en veilige materialen en middelen nodig zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. Zie hiervoor de schoonmaaklijst die de voorvrouw u tijdens dit gesprek zal uitreiken.

Na dit kennismakingsgesprek starten we binnen twee weken met de ondersteuning bij het huishouden.

4.3 Werkmap ondersteuning bij het huishouden

Bij aanvang van de ondersteuning bij het huishouden krijgt u thuis een werkmap. In deze werkmap is het werkplan opgenomen met daarin de met u gemaakte afspraken. Ook worden zo nodig bijzonderheden in deze werkmap gerapporteerd.

De huishoudelijk medewerker tekent samen met u de gewerkte tijd af in de werkmap.

4.4 Inzet en vervanging van de huishoudelijk medewerker

U krijgt één of twee vaste huishoudelijk medewerkers toegewezen. De ondersteuning bij het huishouden wordt in aaneengesloten uren geleverd op een vooraf met u afgesproken dagdeel (ochtend of middag). De ondersteuning vindt alleen plaats op doordeweekse werkdagen tussen 08.30 uur en 16.00 uur en niet in weekenden of op feestdagen.

De afspraken ten aanzien van vervanging van de huishoudelijk medewerker zijn:

- indien uw vaste medewerker (on)gepland afwezig is, wordt binnen dezelfde week gezorgd voor vervanging
- als de dag waarop u ondersteuning bij het huishouden krijgt op een feestdag valt, wordt de ondersteuning bij het huishouden niet op een andere dag vervangen
- gedurende de zomervakantie wordt met u besproken welke uren vervangen kunnen worden en welke niet. Hierbij wordt altijd naar uw persoonlijke situatie gekeken.

Als u vragen heeft over de inzet en vervanging van uw huishoudelijk medewerker, kunt u contact opnemen met de coördinator van de huishoudelijke dienst. Zie hiervoor de gegevenskaart voorin de werkmap.

4.5 Evaluatie van het werkplan ondersteuning bij het huishouden

Een voorvrouw van het huishoudelijk team komt acht weken na aanvang van de ondersteuning bij u thuis om de zorgafspraken met u door te spreken. Daarnaast komt zij (minimaal) jaarlijks bij u thuis om het werkplan met u te evalueren. Ook wordt dan besproken of de zorgafspraken nog passend zijn binnen uw indicatie. Zo nodig wordt het werkplan met de gemaakte zorgafspraken bijgesteld.

4.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn

De situatie kan zich voordoen dat u structureel meer ondersteuning bij het huishouden nodig heeft en/of dat u vanwege geestelijke achteruitgang meer behoefte heeft aan structuur en begeleiding bij de organisatie van uw huishouden. In dat geval kunt u een vervolgingindicatie aanvragen bij ROGplus.

Indien de geldigheidstermijn van uw indicatie verloopt, wordt ruim van tevoren door het ROGplus met u contact opgenomen of verlenging van de indicatie nodig is of niet. Wanneer u geen vervolgingindicatie meer nodig heeft, wordt afgesproken wanneer de ondersteuning aan u wordt beëindigd.

5 Begeleiding

5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden

Om in aanmerking te komen voor begeleiding ten laste van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) dient u te beschikken over een indicatie van het gemeentelijk indicatieorgaan ROGplus. Hierin staat vermeld of u recht heeft op deze begeleiding en voor welke periode.

U betaalt voor begeleiding een bijdrage aan het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK). Aanvullende informatie kunt u lezen in de brochure 'Hoe zit het met de eigen bijdrage voor de Wmo?' van het CAK. Deze brochure vindt u in de informatiemap.

5.2 Begeleiding

Onze zorgmedewerkers kunnen u eveneens ondersteunen wanneer u moeite heeft met het regelen of uitvoeren van dagelijkse taken of met het plannen van uw dagindeling.

Als er bij u een diagnose dementie is gesteld en u heeft een indicatie voor begeleiding, dan kan onze casemanager dementie worden ingeschakeld om u verder te helpen. Een casemanager dementie is een deskundige verpleegkundige die u en uw

mantelzorgers in de thuissituatie ondersteunt in het omgaan met de ziekte en de gevolgen daarvan. Onze casemanager dementie is ervaren op het gebied van dementie. Hij/zij geeft voorlichting en advies, denkt mee, regelt zorg en/of ondersteuning (van bijvoorbeeld vrijwilligers) en helpt u en uw mantelzorgers om keuzes te maken. Uw huisarts of de coördinerend wijkverpleegkundige/afdelingsleiding kan onze casemanager dementie voor u benaderen.

5.3 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn

De situatie kan zich voordoen dat u structureel meer begeleiding nodig heeft en/of dat u vanwege geestelijke achteruitgang meer behoefte heeft aan structuur en begeleiding bij de organisatie van uw huishouden.

In dit geval kunt u een vervolgindeicatie aanvragen bij ROGplus. Indien de geldigheidstermijn van uw indicatie verloopt, wordt ruim van tevoren met u besproken of verlenging van de indicatie nodig is of niet. Wanneer u geen vervolgindeicatie meer nodig heeft, wordt afgesproken wanneer de begeleiding aan u wordt beëindigd.

6 Afmelden zorgverlening

6.1 Tussentijds afmelden

Wanneer u tijdelijk of een enkele keer geen zorg wilt of nodig heeft, dient u dit uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch door te geven aan de wijkverpleegkundige/afdelingsleiding en/of de coördinator van de huishoudelijke hulp. Zie voor de contactgegevens uw digitale zorgdossier of de werkmap die bij u thuis ligt.

Indien u vergeet uzelf af te melden of wanneer u daarmee te laat bent, dan wordt het bezoek van de medewerker in tijd wel geregistreerd.

6.2 Definitief afmelden

Wanneer u definitief geen zorg of ondersteuning bij het huishouden meer wilt of nodig heeft, dient u dit schriftelijk, minimaal één week van tevoren, op te

zeggen. In overleg met u wordt besproken wanneer de zorg/ondersteuning aan u wordt beëindigd. Wanneer u als gevolg van verhuizing of overlijden

geen zorg meer nodig heeft, dan worden de laatste zaken met u en/of uw contactpersoon afgehandeld.

7 Veiligheid

7.1 Handelen in levensbedreigende situaties

Als zich, tijdens het bezoek van een zorgmedewerker, bij u een levensbedreigende situatie voordoet, dan wordt door hem/haar direct actie ondernomen. Dit betekent dat via 112 hulp wordt gevraagd en dat uw huisarts wordt ingelicht.

Wanneer u geen of alleen nog maar bepaalde medische behandeling wenst, dient u dit altijd met uw huisarts te bespreken. Hij/zij is eindverantwoordelijk voor uw medisch beleid en dus ook degene die besluit hoe er gehandeld gaat worden.

In het geval u geen of slechts een bepaalde behandeling wilt, kunt u deze wens in een wilsverklaring vastleggen. Deze kunt u (laten) opstellen en bespreken met uw naaste familie en huisarts. Het hebben van een wilsverklaring betekent overigens niet dat altijd aan uw wens kan worden voldaan. Een arts is niet verplicht het verzoek uit te voeren en kan in het geval van een acute situatie besluiten om toch in te grijpen.

7.2 Legitimatie door medewerkers

Onze zorgmedewerkers kunnen zich altijd legitimeren met een pas. Bij twijfel mag u een medewerker ook altijd vragen om zijn/haar legitimatie of contact opnemen de coördinerend wijkverpleegkundige/afdelingsleiding van de locatie of de coördinator van de huishoudelijke dienst.

7.3 Toegang van medewerkers tot wooncomplexen met een gemeenschappelijke hoofdentree

In het geval u in wooncomplex met een gemeenschappelijke hoofdentree woont, vragen wij uw

aandacht voor het volgende. Bij de hoofdentree wordt door een zorgmedewerker van onze thuiszorg aangebeld. U kunt deze zorgmedewerker vervolgens toegang verlenen tot het gebouw. U wordt dringend verzocht uw voordeur van uw woning niet direct open te doen wanneer u toegang tot de hoofdentree verleent. De zorgmedewerker belt opnieuw bij uw voordeur aan, wanneer hij/zij bij u is gearriveerd. U kunt vervolgens uw voordeur opendoen. Dit om onveilige situaties bij uw woning te voorkomen.

7.4 Sleutelbeheer

Wij beheren geen sleutels van cliënten. Het is ook niet toegestaan om onze zorgmedewerkers zelf sleutels van uw woning te geven. Uw woning is uw privédomein en wij behoren uw privacy in deze te respecteren. Het uitgangspunt voor het betreden van uw woning is dat altijd eerst wordt aangebeld. Uw woning mag niet bij uw afwezigheid of zonder toestemming worden betreden, tenzij er sprake is van een noodsituatie en het betreden van uw woning noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

In uitzonderlijke situaties kan, vanwege medische redenen, tot sleutelbeheer worden overgegaan. Hierbij is het uitgangspunt dat het sleutelbeheer van tijdelijke aard is. Indien tot sleutelbeheer wordt overgegaan, gaat dit in overleg met de coördinerend wijkverpleegkundige, afdelingsleiding van de locatie en/of coördinator van de huishoudelijke dienst. Afspraken hierover worden vastgelegd in uw digitale zorgdossier/werkmap ondersteuning bij het huishouden.

7.5 Vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden

Ten aanzien van de inrichting van uw woning, benodigde materialen en onderhoud is een aantal vereisten nodig om onze zorgmedewerkers te kunnen laten werken conform regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.

1. Werknemers in Nederland hebben recht op een rookvrije werkplek. Er geldt dan ook een rookverbod op die momenten dat een zorgmedewerker achter uw voordeur zorg of diensten komt verlenen. Bij voorkeur rookt u ook niet als u weet dat binnen 1 uur nadien een zorgmedewerker bij u langskomt.
2. Uw woning is voorzien van verwarming, water, gas en elektra en is geschikt om noodzakelijke hulpmiddelen te plaatsen en te gebruiken (zoals het gebruik van een hoog-laag bed). Daarnaast is uw woning voorzien van veilige elektrische voorzieningen (zoals de bedrading en stopcontacten) en veilige elektrische apparaten.
3. In uw woning moeten algemene voorzieningen aanwezig zijn ten behoeve van de veiligheid van onze zorgmedewerkers, zoals ventilatiemogelijkheden, geen geluidsoverlast binnen uw woning en geen val-/stootgevaar.
4. Onze zorgmedewerkers verrichten hun werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze, welke gebaseerd is op de Arbeidsomstandighedenwet. Om lichamelijke klachten van medewerkers te voorkomen is met name het volgende nodig:
 - bij het helpen op bed moet u aan beide kanten van het bed vanaf armlengte bereikbaar zijn
 - in de verschillende ruimten moet voldoende bewegingsruimte aanwezig zijn om werkzaamheden verantwoord uit te kunnen voeren
 - bij werkzaamheden onder heuphoogte of boven schouderhoogte kunnen per situatie aanpassingen nodig zijn
 - bij gebruik van een tillift zijn drempels, obstakels en hoogpolig tapijt binnen het verplaatsingsgebied van de tillift niet toegestaan
 - de huishoudelijk medewerker krijgt de beschikking over geschikte en veilige materialen

en hulpmiddelen. Indien deze niet voorhanden zijn of niet aan de voorwaarden voldoen, zullen de werkzaamheden niet (volledig) uitgevoerd kunnen worden. Zie hiervoor de schoonmaaklijst die u bij het kennismakingsgesprek met de voorvrouw ontvangt.

5. De zorgmedewerkers werken volgens onze hygiënerichtlijnen. U stelt tenminste een schone handdoek of papieren handdoekjes (eventueel keukenrol) en een zeepompje beschikbaar.
6. U informeert de zorgmedewerker over al hetgeen van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van besmettingsgevaar.
7. Indien uw woning zodanig vervuild is dat het een zorgmedewerker of de zorgverlening kan schaden, kunnen we de zorg (tijdelijk) weigeren. Wij kunnen bemiddelen tussen u en andere instanties om ervoor te zorgen dat uw situatie verbetert zodat wij de zorg weer kunnen voortzetten.
8. U mag een zorgmedewerker geen gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld chloor, zoutzuur en ammoniak) laten gebruiken.
9. Indien een zorgmedewerker zich bedreigd of belemmerd voelt door een huisdier wordt in overleg met u naar een oplossing voor het uitvoeren van de werkzaamheden gezocht.

7.6 Beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg

Binnen de Frankelandgroep wordt - in overeenstemming met de Wet zorg en dwang - geen onvrijwillige zorg toegepast bij cliënten met de diagnose dementie.

Slechts in zeer uitzonderlijke situaties kan worden overwogen of onvrijwillige zorg moet worden toegepast om het welzijn, veiligheid of gezondheid van een cliënt met dementie in de thuissituatie te beschermen. Er is dan geen enkel alternatief en deze maatregelen kunnen ook alleen binnen de wettelijke kaders worden toegepast. Hiertoe wordt altijd eerst overlegd met de huisarts en de contactpersoon van de cliënt.

8 Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten

8.1 Sleuteladres

Bij de start van de zorgverlening willen wij graag de gegevens van een naaste van u die een sleutel van uw woning heeft. De situatie kan zich namelijk voordoen dat u niet in staat bent zelf de deur te openen voor onze zorgmedewerkers. In zo'n geval nemen wij contact op met deze persoon zodat hij of zij snel ter plaatse kan zijn en een zorgmedewerker binnen kan laten.

8.2 Contactpersoon bij calamiteiten

Naast de gegevens van een sleuteladres, vragen wij bij het aangaan van de overeenkomst ook de gegevens van een contactpersoon die bij calamiteiten snel ter plaatse kan zijn. U kunt zelf bepalen wie deze contactpersoon is; dit kan een partner zijn, een dochter of zoon of een ander familielid/vertrouwde relatie.

8.3 Vertegenwoordiging

Naast de gegevens van een sleuteladres en contactpersoon, kunnen wij u in voorkomende situaties ook vragen om gegevens van een vertegenwoordiger zorg. U benoemt deze vertegenwoordiger, zodat hij/zij gemachtigd is uw belangen te behartigen wanneer u door ziekte en/of beperkingen hiertoe tijdelijk of niet meer in staat bent.

De benoeming en aanvaarding door de vertegenwoordiger wordt vastgelegd door middel van een schriftelijke verklaring. Deze schriftelijke verklaring wordt door u (indien mogelijk) en door uw vertegenwoordiger ondertekend.

Vertegenwoordiging kan op twee manieren worden geregeld.

Informele vertegenwoordiging

Bij informele vertegenwoordiging stelt u zelf of in overleg met uw mantelzorgers een vertegenwoordiger aan (of heeft dit in het verleden al gedaan).

Dit kan een partner zijn, een dochter of zoon, een ander familielid of vertrouwde relatie. U kunt geen medewerkers van de Frankelandgroep als persoonlijk gemachtigde aanstellen.

Formele vertegenwoordiging

Vertegenwoordiging kan ook wettelijk via de kantonrechter worden geregeld, de zogenaamde formele vertegenwoordiging.

De vertegenwoordiger zorg is verantwoordelijk c.q. wordt verantwoordelijk gesteld voor:

- het behartigen van de wensen en (oorspronkelijke) opvattingen van de cliënt in zorgaangelegenheden
- het mede erop toezien dat zoveel mogelijk de eigenheid en eigen mogelijkheden van de cliënt worden gerespecteerd
- het opkomen voor het recht van de cliënt op bescherming van diens persoonlijke levenssfeer en lichamelijke integriteit
- het actief contact onderhouden met de zorgaanbieder over de persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, dagbesteding en behandeling die de cliënt ontvangt
- het fungeren als eerste aanspreekpunt voor ons
- het overdragen/afstemmen van informatie en mailings van de Frankelandgroep met overige mantelzorgers).

9 Uw rechten en plichten

9.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht - voorafgaand aan de start van de zorg - u te legitimeren met een wettelijk erkend, geldig identiteitsbewijs. Legitimatie kan plaatsvinden met een geldige identiteitskaart, paspoort of rijbewijs waarin uw BSN (Burgerservicenummer) staat vermeld.

Een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs is voorwaarde voor het starten van zorg dan wel een nieuwe zorgvorm. In het geval de geldigheids termijn van uw legitimatiebewijs is verstreken, dient een nieuw legitimatiebewijs te worden aangevraagd bij de gemeente. Zolang u geen geldig legitimatiebewijs kunt overleggen, is het niet mogelijk om de zorg te starten.

9.2 Recht op informatie en inspraak

Voor zorginstellingen is de Wet op de Geneeskundige Behandeloevereenkomst (WGBO) van toepassing. In deze wet zijn fundamentele rechten van bewoners binnen zorginstellingen opgenomen die ook van toepassing zijn op cliënten in de thuissituatie. Het uitgangspunt van deze wet is dat de bij u betrokken zorgverleners dan wel behandelaren u goede en volledige informatie geven die u nodig heeft om zelf op een verantwoorde manier beslissingen te kunnen nemen over uw gezondheid. Dit betekent dat zorgverleners/behandelaren u duidelijk moeten informeren over de aard en het doel van de zorg en/of behandeling, wie verantwoordelijk is, de risico's en de eventuele alternatieven.

U heeft dus te allen tijde recht op informatie aangaande uw zorg en/of behandeling en recht op inzage in uw persoonlijk zorgdossier.

Naast deze rechten heeft u de plicht om de bij u betrokken zorgverleners/behandelaren van de Frankelandgroep naar beste weten inlichtingen te verstrekken en medewerking te verlenen die

redelijkerwijs voor het uitvoeren van uw zorgplan nodig zijn.

Daarnaast heeft u recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt ten behoeve van uw zorgplan (zie 2.2). Uw toestemming is altijd nodig voor de uitvoering van uw zorgplan.

9.3 Recht op medezeggenschap

We vinden het van groot belang om een goede band met cliënten en mantelzorgers te onderhouden.

Medezeggenschap draagt hier onder meer aan bij. Zo heeft elke locatie van de Frankelandgroep een eigen cliëntenraad. Deze cliëntenraden zijn door bestuur/directie van de Frankelandgroep ingesteld en behartigen de gemeenschappelijke belangen van de betrokken bewoners en cliënten.

De cliëntenraden hebben nauw contact met bestuur/directie en onderling wisselen zij regelmatig wensen, ideeën en informatie uit.

9.4 Beleid ten aanzien van privacy

De Frankelandgroep hecht grote waarde aan de privacy van cliënten. In het privacybeleid van de Frankelandgroep zijn bepalingen opgenomen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten. U kunt hierbij denken aan de geheimhoudingsplicht van medewerkers en het toestemmingsvereiste van de cliënt bij de inzet van zorg/behandeling.

Daarnaast zijn in het privacyreglement bepalingen vastgelegd op het gebied van inzage van persoonlijke gegevens (zoals uw digitale zorgdossier/zorgdossier) en het bewaren hiervan. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is sinds 25 mei 2018 de geldende wet ter bescherming van de privacy van persoonsgegevens. Deze wet bepaalt dat een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde verplichtingen heeft en dat

degene op wie de gegevens betrekking hebben bepaalde rechten hebben.

Hoe de Frankelandgroep hiermee omgaat is eveneens beschreven in het privacyreglement. Een verkorte/vereenvoudigde versie van dit document, de privacyverklaring, is te vinden op onze website. Hierin is onder andere te lezen onder welke voorwaarden inzage door derden dan wel het verstrekken van gegevens aan derden mogelijk zijn.

9.5 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

Kleine huishoudelijke risico's die gepaard gaan met de aard van de werkzaamheden komen voor risico

en rekening van (de verzekering van) u. Dit is ter beoordeling aan de Frankelandgroep.

Daar waar onze zorgmedewerkers door opzettelijk handelen of verwijtbaar nalatig handelen schade hebben toegebracht, kan de Frankelandgroep aansprakelijk worden gesteld voor schade. Voor meer informatie over aansprakelijkheid en schadevergoeding verwijzen we u naar de specifieke leveringsvoorwaarden van de Frankelandgroep die bij de overeenkomst horen.

10 Klachtenregeling

We streven er dagelijks naar u goede zorg- en dienstverlening te bieden. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u als cliënt niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de verzorging, het nakomen van afspraken of hoe zorgmedewerkers met u omgaan. Dit horen we graag van u!

De Frankelandgroep heeft een uitgebreide klachtenregeling die de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en hun contactpersonen omvat. Zie voor meer informatie de digitale folder 'Klachtenregeling van de Frankelandgroep' op onze website.

11 Frankelandgroep Nieuws

Het Frankelandgroep Nieuws is een magazine dat één keer per twee maanden door ons wordt uitgegeven. Het Frankelandgroep Nieuws is een divers, informatief magazine met afwisselende inhoudelijke thema's, nieuws en bijzondere gebeurtenissen vanuit de locaties, puzzels en een agenda met onder meer de optredens voor de komende periode. Het magazine wordt bij u thuisbezorgd en is ook verkrijgbaar bij de recepties van de locaties.

