



Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF)

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 Zorgleefplan/werkplan ondersteuning bij het huishouden	6
3 Wijkverpleging	7
3.1 Indicatiestelling wijkverpleging en eigen bijdrage	7
3.2 Wijkteams van de TOF	7
3.3 Wat wij kunnen leveren	7
3.4 Ongeplande zorg bij noodsituaties	7
3.5 Uw elektronisch cliëntendossier/zorgdossier	7
3.6 Evaluatie van het zorgleefplan	8
3.7 Medische zorg	8
3.8 Medicatiebeheer	8
3.9 Woningaanpassingen en extra	8
3.10 Inzicht in de planning van uw zorg	8
3.11 Verlening van de zorg bij extreme weersomstandigheden	8
3.12 Registratie tijdsinzet en cliëntenpas	9
3.13 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	9
4 Ondersteuning bij het huishouden	9
4.1 Indicatiestelling ondersteuning bij het huishouden en eigen bijdrage	9
4.2 Kennismakingsgesprek met een voorvrouw	9
4.3 Ondersteuning bij het huishouden	10
4.4 Werkmap ondersteuning bij het huishouden	10
4.5 Evaluatie van het werkplan ondersteuning bij het huishouden	10
4.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	10
5 Begeleiding	11
5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden	11
5.2 Begeleiding	11
5.3 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn	11
6 Afmelden zorgverlening	12
6.1 Tussentijds afmelden	12
6.2 Definitief afmelden	12



7	Veiligheid	12
7.1	Handelen in levensbedreigende situaties	12
7.2	Legitimatie door medewerkers	12
7.3	Toegang van medewerkers tot wooncomplexen met een gemeenschappelijke hoofdentree	12
7.4	Sleutelbeheer	13
7.5	Vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden	13
7.6	Vrijheidsbeperkende maatregelen	14
8	Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten	14
8.1	Sleuteladres	14
8.2	Contactpersoon bij calamiteiten	14
8.3	Vertegenwoordiging	14
9	Uw rechten en plichten	15
9.1	Identificatieplicht	15
9.2	Recht op informatie en inspraak	15
9.3	Recht op medezeggenschap	15
9.4	Beleid ten aanzien van privacy	16
9.5	Aansprakelijkheid en schadevergoeding	16
10	Klachtenregeling	17
11	Frankelandgroep Nieuws	18

WELKOM BIJ DE FRANKELANDGROEP

Van harte welkom bij de Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep!

Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep, oftewel TOF, biedt wijkverpleging, ondersteuning bij het huishouden en begeleiding. De TOF is gespecialiseerd in de dagelijkse zorg voor ouderen in een kwetsbare situatie en volwassenen met een neurologische aandoening (zoals dementie, Parkinson en Korsakov).

We bieden Zorg Thuis aan zelfstandig wonende senioren uit Schiedam en Vlaardingen. Ook wordt Zorg Thuis geleverd vanuit onze locaties in de (aanleun)wooncomplexen Liduinahof, Groenzicht/Meerzicht, Menuet/Suite, DrieLanen, Matlinge en Vaartland.

Voor u, als nieuwe cliënt van de TOF, is een aantal zaken belangrijk om te weten. Tijdens het kennismakingsgesprek met een (wijk)verpleegkundige of een voorvrouw van de huishoudelijke hulp worden de zorgafspraken met u besproken en vastgelegd in uw elektronisch cliëntendossier/zorgdossier 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 TOF.

Ben de Koning
bestuurder Frankelandgroep

1 Zorgvisie en kwaliteitszorg van de Frankelandgroep

1.1 De Frankelandgroep

De Frankelandgroep wordt gevormd door de locaties Frankeland, Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland. Daarnaast heeft de Frankelandgroep ook een eigen thuiszorg; Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF).

De Frankelandgroep kent een structuur met 1 bestuurder (de heer Ben de Koning) en 3 directeuren, te weten een directeur zorg voor de locaties Frankeland en Jacobs Gasthuis en Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (mevrouw Minke de Jong), een directeur zorg voor de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland (de heer Roel van Tongeren) en een directeur beheer (mevrouw Pepita Breugem).

1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

De Frankelandgroep vindt het van groot belang dat u zoveel mogelijk uw eigen leefstijl 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 seksuele voorkeuren en genderidentiteiten. 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 op te vragen bij

de medewerkers van de TOF of te downloaden via onze website (www.frankelandgroep.nl).

1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep

In overeenstemming met bovengenoemde heeft de Frankelandgroep kwaliteitsnormen vastgelegd wat u van onze zorg mag verwachten. Meer informatie leest u in de folder 'Kwaliteitsnormen Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep' die u terugvindt in de informatiemap.

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. De Frankelandgroep stuurt ook aan alle cliënten van de TOF 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 stelt de Frankelandgroep waar nodig haar 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 binnen de Frankelandgroep één keer per twee jaar een onafhankelijke cliëntenraadpleging plaats bij cliënten van de TOF door middel van vragenlijsten.

1.5 ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is een onafhankelijke waarderingswebsite waar mensen hun ervaringen met bijvoorbeeld een hulpverlener of zorgorganisatie kenbaar kunnen maken. Belangstellenden kunnen

deze reviews lezen en zich op deze wijze oriënteren op een geschikte hulpverlener of zorgorganisatie. Wij ondersteunen deze ontwikkeling en sturen u een uitnodigingskaartje over ZorgkaartNederland als u een enquête over Zorg Thuis van ons ontvangt. Ook worden deze kaartjes uitgereikt als we jaarlijks met u de zorg evalueren.

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 directie als door u ondertekend.

2.2 Zorgleefplan/werkplan ondersteuning bij het huishouden

Voordat de zorg gaat starten neemt een (wijk) verpleegkundige en/of een voorvrouw van de huishoudelijke hulp eerst contact met u op om kennis met u 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. Deze afspraken worden in een zorgleefplan/werkplan vastgelegd. Uitgangspunt is dat het zorgleefplan/werkplan aansluit bij wat u als prettige zorg ervaart en recht doet aan uw welzijn en welbevinden.

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 van de TOF. 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 van de TOF

U ontvangt Zorg Thuis vanuit een wijkteam in uw wijk. Door het werken met wijkteams heeft iedere cliënt een vast aantal medewerkers die de zorg aan hem/haar verleend. Binnen de TOF wordt gewerkt met vier wijkteams: wijkteam Schiedam centrum 1, wijkteam Schiedam centrum 2, 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 coördinerend wijkverpleegkundige die het team binnen uw wijk aanstuurt.

Ook wordt Zorg Thuis geleverd vanuit onze locaties in de (aanleun)wooncomplexen Liduinahof, 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 kan worden geleverd. In overleg met u worden de geplande momenten 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 opnemen met het telefoonnummer op de gegevenskaart die in een mapje bij u thuis ligt dan wel is opgenomen in uw zorgdossier.

Wanneer u over een personenalarmsysteem beschikt (zie voor meer informatie de folder over de personenalarmering in informatiemap deel A), 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.

3.5 Uw elektronisch cliëntendossier/zorgdossier

Alle gemaakte afspraken worden in uw elektronisch cliëntendossier (voor cliënten in de wijk)/zorgdossier (voor cliënten in de (aanleun)wooncomplexen van de Frankelandgroep) vastgelegd. Ook wordt over de voortgang van uw situatie gerapporteerd.

U heeft altijd recht op informatie aangaande de zorgverlening aan u. Ook heeft u altijd het recht om uw elektronisch zorgdossier/zorgdossier in te zien. Als u een elektronisch zorgdossier heeft, kunt u via de tablet van de verzorgende/wijkverpleegkundige uw gegevens inzien. Dit kan tijdens de zorgverleningsmomenten of op afspraak met de

coördinerend wijkverpleegkundige. Als u in één van de (aanleun)wooncomplexen van de Frankeland-groep woont ligt het zorgdossier bij u thuis.

3.6 Evaluatie van het zorgleefplan

Uw zorgleefplan wordt één à twee keer per jaar (afhankelijk van uw zorgvraag en de complexiteit van uw zorgvraag) tijdens een evaluatiegesprek met u besproken. Ook wordt geëvalueerd of de zorgafspraken nog passend zijn binnen uw indicatie. Zo nodig wordt uw zorgleefplan 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 van uw wijkteam/de afdelingsleiding van de locatie.

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 de TOF. Hierbij is voorwaarde dat er een actueel medicatieoverzicht van uw apotheek aanwezig is en dat uw medicatie wordt aangeleverd in een zogenaamd baxtersysteem. Indien uw apotheek dit niet kan leveren, dan raden wij u aan om over te stappen naar een andere apotheek, omdat wij anders niet uw medicatie in beheer kunnen nemen. Een verzorgende/(wijk)verpleegkundige van uw wijkteam/desbetreffende locatie maakt met u afspraken over het medicatiebeheer en legt dit vast in uw elektronisch cliëntdossier/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. Wanneer hulpmiddelen of voorzieningen, zoals een douchestoel of hoog-laagbed, nodig zijn, kunnen deze worden geleend. U kunt hiervoor advies vragen bij de coördinerend wijkverpleegkundige van uw wijkteam/de afdelingsleiding van de locatie.

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 Inzicht in de planning van uw zorg

Het is mogelijk om digitaal inzicht te krijgen in uw planning. Via een openbare website (www.carenzorgt.nl) kunt u op werkdagen na 16.00 uur inzicht krijgen in welke medewerker 's avonds of de volgende dag bij u langskomt. Deze informatie bieden wij u vertrouwelijk via Caren.

Indien u gebruik wilt maken van Caren, kunt u dit aangeven bij het wijkteam. U krijgt dan een code van ons toegestuurd, waarmee u toegang krijgt tot uw zorgplanning.

Uiteraard staat het u geheel vrij om al dan niet van Caren gebruik te maken. Aan het gebruik zijn geen kosten verbonden.

3.11 Verlening van de zorg bij extreme weersomstandigheden

Uw wijkteam maakt, in het geval extreme weersomstandigheden vooraf zijn voorspeld, zo veel mogelijk met u afspraken over welke zorg absoluut moet doorgaan en welke zorg tijdelijk kan vervallen. Zo nodig wordt een beroep gedaan op uw mantelzorg. 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 moet worden verleend of komt te vervallen. De coördinerend wijkverpleegkundige beoordeelt of de zorg op dat moment noodzakelijk is of kan worden afgemeld dan wel uitgesteld.

3.12 Registratie tijdsinzet en cliëntenpas

De medewerkers van de TOF 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 de TOF. Bij beëindiging van de zorg aan u wordt de cliëntenpas weer ingenomen.

3.13 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden of einde geldigheidstermijn

De zorgverlening door de TOF 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. Dit houdt in dat het wenselijk is dat u meer ondersteuning op lichamelijk gebied krijgt en/of dat u vanwege geestelijke achteruitgang meer behoefte heeft aan structuur en begeleiding. In dat geval kunt u een nieuwe/aanvullende indicatie aanvragen bij de indicatiestellers van de wijkverpleging.

Indien de geldigheidstermijn van uw indicatie verloopt, wordt dit ruim van tevoren door ons met u besproken. Samen wordt dan bekeken of verlenging van de indicatie nodig is of niet. Wanneer u geen vervolging meer nodig heeft, wordt met u afgesproken wanneer u de laatste zorg van ons krijgt.

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 deel A.

4.2 Kennismakingsgesprek met een voorvrouw

Binnen twee werkdagen na ontvangst van uw indicatie van ROGplus nemen we telefonisch contact met u/uw contactpersoon zorg op om een afspraak binnen 1 week te maken voor een kennismakingsgesprek aan huis. Tijdens dit gesprek bespreekt de voorvrouw van het huishoudelijke team met u de uit te voeren werkzaamheden. 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. In overleg met u wordt vervolgens binnen twee

weken na ontvangst van de overeenkomst de ondersteuning bij het huishouden gestart.

4.3 Ondersteuning bij het huishouden

U krijgt één of twee vaste huishoudelijke medewerkers toegewezen. Tijdens afwezigheid van uw vaste medewerker wordt binnen dezelfde week gezorgd voor vervanging. De huishoudelijke zorg wordt in aaneengesloten uren geleverd op een vooraf met u afgesproken dagdeel (ochtend of middag).

De ondersteuning bij het huishouden vindt alleen plaats op doordeweekse werkdagen tussen 08.30 uur en 16.00 uur en niet in weekenden of op feestdagen. Tijdens 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 ondersteuning bij het huishouden, kunt u contact opnemen met de coördinator van de huishoudelijke hulp. Zie hiervoor de gegevenskaart voorin de werkmap.

4.4 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.

4.5 Evaluatie van het werkplan ondersteuning bij het huishouden

Een voorvrouw van het huishoudelijk team komt 8 weken na aanvang van de ondersteuning bij het huishouden bij u op huisbezoek om met u de zorgafspraken 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 vervolgindicatie 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 vervolgindicatie meer nodig heeft, wordt afgesproken wanneer u de laatste zorg van ons krijgt.

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 deel A.

5.2 Begeleiding

De TOF kan 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. Zij geeft voorlichting en advies, denkt mee, regelt zorg en/of ondersteuning (van bijvoorbeeld vrijwilligers) en helpt de cliënt en mantelzorgers om keuzes te maken. Uw huisarts of de coördinerend wijkverpleegkundige van uw wijkteam/afdelingsleiding van de locatie 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 het gemeentelijk indicatieorgaan (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 u de laatste begeleiding van ons krijgt.

6 Afmelden zorgverlening

6.1 Tussentijds afmelden

Wanneer u tijdelijk of een enkele keer geen zorg wilt of nodig heeft, dient u dit uiterlijk 48 uur van tevoren telefonisch door te geven aan uw contactpersoon van de TOF (de coördinerend wijkverpleegkundige van uw wijkteam/afdelingsleiding van de locatie en/of de coördinator van de huishoudelijke hulp). Zie hiervoor de gegevenskaart die in een mapje bij u thuis ligt dan wel is opgenomen in uw zorgdossier.

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 huishoudelijke zorg 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 laatste zorgverlening plaats vindt. De medewerker die als laatste bij u komt, zal het mapje met de gegevenskaart/uw zorgdossier en/of werkmap ondersteuning bij het huishouden (en eventuele zorgpas) meenemen. 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 bij u een levensbedreigende situatie voordoet tijdens het bezoek van één van onze medewerkers, 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 bepaalt of er wel of geen actie wordt ondernomen.

In het geval u geen of slechts een bepaalde behandeling wilt, kunt u dit vastleggen in een wilsverklaring. Deze kunt u zelf opstellen en bespreken met uw naaste familie en huisarts. Het hebben van een wilsverklaring betekent overigens niet dat altijd aan uw verzoek 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

De medewerkers van TOF 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 medewerker van de TOF aangeboden. U kunt deze medewerker 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 hoofden- tree verleent. De medewerker 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 medewerkers van de TOF zelf sleutels van uw woning te geven. Uw woning is uw privé-domein en medewerkers van de TOF 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 elektronisch cliëntdossier/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 medewerkers te kunnen laten werken conform regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden.

1. 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.
2. In uw woning moeten algemene voorzieningen aanwezig zijn ten behoeve van de veiligheid van onze medewerkers, zoals ventilatiemogelijkheden, geen geluidsoverlast binnen uw woning en geen val-/stootgevaar.
3. Onze medewerkers 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 schoonmaakkijst die u bij het kennismakingsgesprek met de voorvrouw ontvangt.
4. De medewerkers werken volgens de hygiëne-richtlijnen van de TOF. U stelt tenminste een schone handdoek of papieren handdoekjes (eventueel keukenrol) en een zeppompje beschikbaar.
5. U informeert de medewerker over al hetgeen van belang kan zijn voor de hygiëne en veiligheid, bijvoorbeeld in geval van besmettingsgevaar.
6. Indien uw woning zodanig vervuild is dat het een medewerker 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.
7. Werknemers in Nederland hebben recht op een rookvrije werkplek. Er geldt dan ook een rook-

verbod op die momenten dat een medewerker van de TOF achter uw voordeur zorg of diensten komt verlenen. Bij voorkeur rookt u ook niet als u weet dat binnen 1 uur nadien een medewerker van de TOF bij u langskomt.

8. U mag een medewerker geen gevaarlijke stoffen (bijvoorbeeld chloor, zoutzuur en ammoniak) laten gebruiken.
9. Indien een medewerker 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 Vrijheidsbeperkende maatregelen

De TOF past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe. Bij vrijheidsbeperkende maatregelen kunt u denken aan het gebruik van bedekken of een afgesloten deur. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties kan worden overwogen of vrijheidsbeperking moet worden toegepast om uw welzijn, veiligheid of gezondheid 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 u/uw contactpersoon en uw huisarts.

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 medewerker(s). In zo'n geval nemen wij contact op met deze persoon zodat hij of zij snel ter plaatse kan zijn en de medewerker(s) 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(s),

zodat hij/zij gemachtigd is/zijn uw belangen te behartigen wanneer u door ziekte en/of beperkingen redelijkerwijs hiertoe tijdelijk of niet meer in staat bent.

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

Vertegenwoordiging kan op twee manieren worden geregeld.

Informele vertegenwoordiging

Bij informele vertegenwoordiging stelt u zelf of in overleg met mantelzorg de vertegenwoordiger(s) 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 de TOF
- het overdragen/afstemmen van informatie en mailings van de Frankelandgroep met vertegenwoordiger beheer en overige mantelzorg (indien van toepassing).

9 Uw rechten en plichten

9.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht u - voorafgaand aan de start van de zorg - 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 via de TOF te starten.

9.2 Recht op informatie en inspraak

Voor zorginstellingen is de Wet op de Geneeskundige Behandeloevereenkomst (WGBO) van kracht. In deze wet zijn fundamentele rechten van patiënten 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 zorg-

verleners/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 elektronisch cliëntdossier/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 zorgleefplan benodigd zijn.

Daarnaast heeft u recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt ten behoeve van uw zorgleefplan (zie 2.2). Uw toestemming is te allen tijde vereist voor de uitvoering van uw zorgleefplan.

9.3 Recht op medezeggenschap

De Frankelandgroep streeft ernaar een goede band met cliënten en mantelzorg te onderhouden en de medezeggenschap van cliënten en mantelzorg duidelijk gestalte te geven. Daartoe is er binnen elke locatie van de Frankelandgroep een uit en door cliënten gekozen permanent overlegorgaan actief, de zogenaamde cliëntenraad. Deze raad

functioneert volgens een vastgesteld reglement. De cliëntenraden van de Frankelandgroep hebben nauw contact met de directeuren zorg en wisselen regelmatig gedachten, ideeën en informatie uit. Op verzoek kunnen de notulen van de cliëntenraad van uw keuze naar u worden toegestuurd.

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 elektronisch cliëntdossier/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 de website van de Frankelandgroep (www.frankelandgroep.nl). 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 medewerkers van de TOF 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 onlosmakelijk zijn verbonden met de overeenkomst.

10 Klachtenregeling

De Frankelandgroep streeft 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 medewerkers met u omgaan. Dit horen we graag van u!

In het geval u een klacht heeft behandelen we deze direct, zorgvuldig en vertrouwelijk. Het is belangrijk dat u zich daarbij gehoord voelt en dat we met elkaar kunnen komen tot een bevredigende oplossing. Ook zien we een klacht als leermoment. We onderzoeken dan ook zorgvuldig of de zorg verbeterd kan worden dan wel of soortgelijke situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden.

De klachtenregeling van de Frankelandgroep omvat de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners/cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers zorg en is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U kunt de volgende stappen zetten om uw klacht bespreekbaar te maken:

1. Klacht bespreken met betrokken medewerker(s)/leidinggevenden

De meest wenselijke situatie is dat u uw onvrede of klacht bespreekbaar maakt met de betrokken medewerker dan wel met zijn/haar leidinggevende. U mag er vanuit gaan dat zij bereid zijn met u te overleggen en naar de beste oplossing te zoeken. Veelal is het goed mogelijk om, na met elkaar gesproken te hebben, tot een bevredigende oplossing te komen.

2. Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Als een gesprek met de direct betrokken medewerker en/of leidinggevende niet tot het gewenste resultaat leidt of u vindt het lastig uw onvrede of klacht met deze medewerker(s) te bespreken, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon van de Frankelandgroep.

Els Nauta is klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon, u kunt met haar in een vrijblijvende sfeer uw vragen of problemen voorleggen. U bespreekt ook samen wat u met uw onvrede/klacht wilt doen. Zij kan desgewenst als bemiddelaar optreden door een gesprek met u en direct betrokkene(n) tot stand te brengen of zelf te overleggen met direct betrokkene(n) en nadien de uitkomst hiervan met u te bespreken.

Els Nauta is bereikbaar via de receptie van Frankeland (t. 010 - 426 49 25) of per email: e.nauta@frankelandgroep.nl.

3. Klachtencommissie

U kunt ook uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie van de Frankelandgroep. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een aantal leden.

De klachtencommissie neemt uw klacht in behandeling, dat wil zeggen dat een procedure wordt gestart die leidt tot een uitspraak over uw klacht. De klachtencommissie zal de klacht nader onderzoeken en een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Binnen de daarvoor gestelde termijn stelt de klachtencommissie de indiener van de klacht en de bestuurder van de Frankelandgroep schriftelijk in kennis van het advies van de klachtencommissie. De bestuurder van de Frankelandgroep geeft vervolgens zo spoedig mogelijk zijn oordeel over het advies en treft zo nodig maatregelen.

De klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter. Deze is bereikbaar via de receptie van Frankeland (t. 010 - 426 49 25) of per email: klachten@frankelandgroep.nl.

4. Geschillencommissie

De Frankelandgroep is eveneens aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

Voor nadere informatie zie www.degeschillencommissiezorg.nl.

11 Frankelandgroep Nieuws

Het Frankelandgroep Nieuws is een nieuwsblad dat één keer per twee maanden wordt uitgegeven. U krijgt dit blad thuis bezorgd. In het Frankelandgroep Nieuws zijn algemene mededelingen, (para) medische informatie, data van onder meer optredens, bijzondere gebeurtenissen, leuke anekdotes en puzzels opgenomen.

