

Belangrijke informatie voor Zorg met verblijf

Waarom deze brochure?

Er kan een moment in uw leven komen dat zelfstandig thuis wonen niet meer mogelijk is. Extra hulp, die u misschien al heeft, is niet meer voldoende. U heeft daarom moeten besluiten om (tijdelijk) te gaan verhuizen naar een woonwijkcentrum van Treant Zorggroep. Het is ons streven om u altijd de juiste zorg en aandacht te geven. Op een manier die bij u past. In een prettige omgeving waar u zoveel mogelijk de dingen kunt blijven doen waar u van geniet. In deze brochure informeren wij u over alles wat u moet weten over uw verblijf in ons woonwijkcentrum. U gaat immers een overeenkomst met ons aan. We vinden dat u goed geïnformeerd moet worden over onderwerpen die van belang zijn voor u. We hebben deze zaken daarom kort en krachtig op een rijtje gezet. Voor uitgebreide informatie verwijzen wij u naar onze algemene voorwaarden die u heeft ontvangen bij de zorgovereenkomst. Heeft u na het lezen van deze informatie nog vragen en/of opmerkingen? Onze medewerkers geven u graag meer informatie als u daar behoefte aan heeft. De onderwerpen in deze folder zijn alfabetisch geordend.

Aanvullende producten en diensten

U heeft een zorgindicatie. Dat betekent dat u recht heeft op een bepaalde hoeveelheid zorg, passend bij uw indicatie. Voor de zorg die u van ons ontvangt, betaalt u een wettelijke eigen bijdrage. De zorgbemiddelaar kan u hierover nader informeren. Het kan zijn dat uw zorgbehoefte anders is dan in uw indicatie is omschreven. Bijvoorbeeld omdat u meer zorg wilt dan uw indicatie aangeeft. Of omdat u behoefte heeft aan extra zorg. U kunt dan tegen een vergoeding gebruik maken van onze aanvullende dienstverlening. In de brochure 'Aanvullende producten en diensten' vindt u meer informatie hierover. U kunt deze brochure opvragen bij uw zorgbemiddelaar of coördinerend verzorgende.

Activiteiten en faciliteiten

Wij bieden verschillende voorzieningen die uw dagelijks leven zo prettig mogelijk maken. Zo zijn er verschillende faciliteiten waar u gebruik van kunt maken en er worden regelmatig activiteiten georganiseerd waar u aan kunt deelnemen. Informatie hierover krijgt u van de afdeling Activiteitenbegeleiding van het woonwijkcentrum waar u woont of verblijft. U kunt zowel individueel of in groepsverband deelnemen aan activiteiten. Daarbij kunt u denken aan bewegingsactiviteiten, uitstapjes, vervoer per rolstoelbus of naar de bibliotheek. U kunt gebruik maken van de aanwezige voorzieningen en recreatieruimten. Het gebruik van de meeste faciliteiten is gratis, soms betaalt u een kleine vergoeding. De zorgbemiddelaar of coördinerend verzorgende informeert u graag over de mogelijkheden.

Coördinerend verzorgende

Als cliënt van Treant Zorggroep krijgt u een coördinerend verzorgende toegewezen die regelmatig contact heeft met u. Het is van belang dat uw coördinerend verzorgende u goed leert kennen en precies weet wat uw wensen en behoeften zijn. Met al uw vragen rondom zorg, service en

dienstverlening kunt u bij hem of haar terecht. De coördinerend verzorgende is verantwoordelijk voor het bijhouden van alle gemaakte afspraken in uw zorgleefplan.

Gasten

Voor onze cliënten is het woonwijkcentrum een 'thuis' met verschillende voorzieningen. Net als thuis kunt u bij ons ook bezoek ontvangen. De deuren van onze woonwijkcentra staan nadrukkelijk open voor familie en naasten van onze cliënten. U kunt met uw bezoek gezellig een kopje koffie drinken in het restaurant en als uw gasten willen mee-eten dan is dat natuurlijk mogelijk. Sommige woonwijkcentra hebben een logeerkamer of logeerbedden. De coördinerend verzorgende of zorgbemiddelaar informeert u graag over de mogelijkheden en de kosten.

Giften

Het komt soms voor dat onze cliënten iets willen geven aan onze medewerkers. Natuurlijk is dat erg attent, maar onze medewerkers mogen geen geschenken of giften aannemen van cliënten. Wilt u een gift geven, dan kunt u daarvoor terecht bij de 'Stichting Vrienden'. De zorgbemiddelaar of coördinerend verzorgende kan u daar meer over vertellen.

Herindicatie

Het kan zijn dat uw zorgbehoefte na verloop van tijd verandert en niet meer aansluit bij de oorspronkelijke indicatie. Het is dan nodig om een vervolgingindicatie aan te vragen. Wij helpen u daarbij. De coördinerend verzorgende informeert u over de verschillende mogelijkheden en zet samen met u de procedure in gang. Het gevolg van uw nieuwe indicatie kan zijn dat u meer of minder zorg gaat ontvangen. Als u tijdelijk bij Treant Zorggroep verblijft, kan het voorkomen dat u voor het einde van uw indicatieperiode geen zorg meer nodig heeft. Ook dan gaan we tijdig met u het gesprek aan en bekijken we samen wat de gevolgen van een herindicatie voor u zijn. Als u na opname weer teruggaat naar uw eigen huis of ergens anders gaat wonen, dan bereiden we dat samen met u goed voor en beoordelen we of u in uw nieuwe situatie ook vervolgzorg nodig heeft.

Huisdieren

Als u uw huisdier wilt meenemen naar het woonwijkcentrum, kan dat natuurlijk. Voorwaarden zijn wel, dat zij geen overlast veroorzaken en dat u zelf goed voor uw huisdier kunt zorgen.

Indicatie

Als u deze brochure leest, heeft u waarschijnlijk al een zorgindicatie. Dat betekent dat u recht heeft op een bepaalde hoeveelheid zorg, passend bij uw indicatie. Hoe gaat dat precies in zijn werk? Samen met u maken we afspraken over de manier waarop de zorg, waar u recht op heeft, kan worden ingevuld in een van onze woonwijkcentra. Een belangrijk onderdeel van deze afspraken is het zorgleefplan. Daarin leggen we alle afspraken rondom uw zorg samen met u vast.

Legitimatieplicht

Zoals u weet, geldt in Nederland een legitimatieplicht. Ook binnen Treant Zorggroep moet u daarom uw identiteit kunnen aantonen met een geldig identiteitsbewijs. Voor aanvang van de zorg- of dienstverlening controleren wij uw identiteit.

Mantelzorgers

Mantelzorg en professionele zorg zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Dat verandert niet als u in een woonwijkcentrum woont of verblijft. Heeft u een familielid, vriend of kennis die u regelmatig bezoekt of helpt? Wij vinden het belangrijk dat mantelzorg wordt voortgezet en dat mensen uit uw naaste omgeving betrokken blijven. Informatie en signalen van mantelzorgers zijn zinvol en aanvullend. Bij opname bespreekt de coördinerend verzorgende of zorgbemiddelaar met u of er mantelzorgers in uw omgeving zijn en wat hun rol tijdens uw verblijf bij Treant Zorggroep kan zijn.

Medezeggenschap

Het leven in een woonwijkcentrum is anders dan thuis. Maar dat wil niet zeggen dat u niets te vertellen heeft. Bij Treant Zorggroep stemmen we de zorg die we bieden zoveel mogelijk af op uw persoonlijke wensen. Dat kan bijvoorbeeld in de Cliëntenraad (CR). De CR behartigt de belangen van onze cliënten. De medezeggenschap is bij de wet geregeld in de Wet op de Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De CR speelt een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg en in de relatie tussen de cliënt (inclusief familie) en de leidinggevende van de afdeling en de hele organisatie. Voor meer informatie over de CR kunt u terecht bij een lid van de CR of bij de coördinerend verzorgende of zorgbemiddelaar. Bij hen kunt u de folder 'Cliëntenraad' opvragen.

Medicatiebeleid

U bent zelf verantwoordelijk voor het beheer van de aan u voorgeschreven medicijnen. Wanneer u daar (tijdelijk) niet toe in staat bent, kunnen wij het beheer van uw medicatie van u overnemen. Als u vragen of opmerkingen heeft over het beheer en gebruik van uw medicijnen en hoe wij u daar eventueel bij kunnen helpen, kan de coördinerend verzorgende daar afspraken met u over maken. De gemaakte afspraken leggen we vervolgens vast in uw zorgleefplan.

Niet-geïndiceerde partner

Heeft u een indicatie voor zorg met verblijf gekregen en uw partner niet? U kunt dan toch gezamenlijk komen wonen en/of huren in een woonwijkcentrum van Treant Zorggroep. Uw partner krijgt dan een indicatie voor verblijf zonder zorg. Als u overlijdt, kan uw partner blijven wonen in het appartement. Tenzij we het tweepersoons appartement dringend nodig hebben. In dat geval bieden we uw partner zo spoedig mogelijk andere, passende woonruimte aan.

Overlijden

Treant Zorggroep verricht de noodzakelijke laatste zorg bij het overlijden van cliënten, tenzij uzelf of uw nabestaanden dat op een andere manier willen regelen. Wanneer u komt te overlijden, houden we zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk in uw eigen appartement te worden opgebaard. Uw appartement blijft na overlijden nog 7 dagen voor de nabestaanden beschikbaar om het te ontruimen. Een langere periode is mogelijk maar daar zijn wel kosten aan verbonden. Als het appartement binnen de gestelde periode niet is ontruimd, zullen we gedurende maximaal 3 maanden de goederen opslaan en de kosten daarvoor in rekening brengen. Deze regeling geldt niet als u een indicatie heeft voor tijdelijk verblijf. Nabestaanden hebben in het geval van tijdelijk verblijf 24 uur de tijd om de aanwezige eigendommen te verwijderen.

Persoonlijke wensen

Welke dingen vindt u belangrijk? En wat doet u het liefst? U heeft uw leven altijd op een manier ingericht die goed bij u past. En dat moet zoveel mogelijk zo blijven, vinden wij. Ook als u behoefte heeft aan zorg. Bij Treant Zorggroep stemmen we de zorg die we bieden zoveel mogelijk af op uw persoonlijke wensen. Het spreekt vanzelf dat u de regie voert over uw eigen leven en dat u bepaalt hoe uw woonleefsituatie eruitziet en hoe u uw appartement wilt inrichten. Wij proberen zoveel mogelijk aan te sluiten op uw wensen en gaan met respect om met uw eigendommen. Als u vragen, opmerkingen of specifieke wensen heeft, aarzel dan niet om die te bespreken met uw coördinerend verzorgende.

Post

Uw post wordt bezorgd in uw eigen appartement of in uw eigen brievenbus. We gaan zeer zorgvuldig om met de post. Wilt u post verzenden? Dan kunt u gebruik maken van de brievenbus in of bij het woonwijkcentrum.

Privacybeleid

Tijdens uw verblijf worden er persoonlijke en medische gegevens van u vastgelegd en verwerkt. Onze medewerkers gaan uiteraard zorgvuldig met uw gegevens om. Zij gebruiken de gegevens alleen in het kader van de zorg- en dienstverlening. Alleen met uw toestemming mag er informatie gedeeld worden met familie, vrienden of derden. Meer informatie over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens vindt u in onze privacyverklaring op onze website. Deze kunt u ook bij uw coördinerend verzorgende opvragen.

Roken

Afhankelijk van de situatie is het toegestaan om te roken in uw eigen appartement en in de ruimten waar geen rookverbod geldt. In sommige gevallen is roken om veiligheidsredenen niet toegestaan in het eigen appartement en mag u alleen roken in de daarvoor aangewezen rookruimten. Roken in een Eerste Lijns Verblijfsappartement (ELV) is niet toegestaan. Voor vragen over het rookbeleid kunt u terecht bij uw coördinerend verzorgende.

Sleutels van uw appartement

Als u in een appartement van Treant Zorggroep woont of verblijft, ontvangt u een sleutel/key-lezer van uw appartement. Afhankelijk van de locatie waar u woont of verblijft, krijgt u ook sleutels van uw brievenbus en de hoofdingang. Wanneer u uw sleutel/key-lezer verliest, moet u dat zo snel mogelijk melden bij de huismeester. Wij zorgen dan voor een nieuwe sleutel/key-lezer. De kosten daarvoor zijn in dat geval voor uw eigen rekening. U bent zelf verantwoordelijk voor het afsluiten van uw appartement. Als u voor een langere tijd afwezig bent, kunnen we afspraken met u maken over het beheer van uw appartement.

Veilige en gezonde werkomgeving

Het is onze taak ervoor te zorgen dat de arbeidsomstandigheden voor onze medewerkers zodanig zijn, dat ze hun werk op een veilige en gezonde manier kunnen doen. We verwachten dat u als cliënt alle noodzakelijke medewerking verleent om de organisatie hiertoe in staat te stellen. Dit betekent

bijvoorbeeld dat u zorgt voor voldoende, veilige en deugdelijke hulpmiddelen en materialen en geschikte omstandigheden. U kunt hier onder meer denken aan:

- harde vloerbekleding zoals laminaat, geschikt voor gebruik van (til)hulpmiddelen;
- middelen voor een goede handhygiëne;
- juiste bedhoogte.

De coördinerend verzorgende of zorgbemiddelaar maakt hierover afspraken met u, die worden vastgelegd in het zorgdossier.

Vrijheid en veiligheid

Ieder mens heeft recht op vrijheid. U mag zelf kiezen welke zorg u wilt, als u/uw naaste dit niet meer goed kan beoordelen en zichzelf of een ander ernstige schade toebrengt, kan er sprake zijn van onvrijwillige zorg. Daarvoor moet een arts toestemming geven. Treant zoekt samen met u, uw vertegenwoordiger en een arts maatregelen waar u/u vertegenwoordiger geen bezwaar of verzet tegen heeft. Als dit niet kan dan zoeken wij naar een maatregel die het minst ingrijpend voor u is en die zo kort mogelijk duurt.

Vrijwilligers

Wanneer u in een woonwijkcentrum van Treant Zorggroep woont of verblijft, krijgt u de zorg en aandacht waar u behoefte aan heeft. Daarnaast organiseren we activiteiten waar u aan kunt deelnemen. We worden daarbij geholpen door een grote groep vrijwilligers. We zijn blij met deze vrijwilligers die meehelpen om het woon- en leefklimaat in de woonwijkcentra zo aangenaam mogelijk te maken. Vrijwilligers geven zorg en aandacht aan cliënten waarvan de kring van naasten kleiner wordt. Daarnaast worden vrijwilligers ingezet bij activiteiten, bij uitstapjes, bij de kerkdiensten of als buschauffeur. De zorgbemiddelaar of coördinerend verzorgende informeert u graag over de rol van vrijwilligers.

(Wettelijk) vertegenwoordiger

Wij stimuleren de betrokkenheid van familie of andere naasten bij de zorgverlening. Als u iets overkomt of als u door omstandigheden (tijdelijk) niet in staat bent om beslissingen te nemen, dan willen we uw persoonlijke situatie graag bespreken met uw familie of een andere naaste. U bepaalt zelf wie die persoon is. U kunt daarvoor iemand machtigen door een speciaal machtigingsformulier in te vullen. Dat kan uw echtgenoot of levensgezel zijn, maar ook één van uw kinderen of een vriend(in). Voor vragen over dit onderwerp of over het invullen van een machtigingsformulier kunt u contact opnemen met uw coördinerend verzorgende of zorgbemiddelaar.

Wilsverklaring

Binnen Treant Zorggroep gaan we zorgvuldig om met ethische vraagstukken zoals euthanasie en reanimatie. Tijdens uw verblijf willen we daar graag met u over van gedachten wisselen. We willen weten wat uw wensen zijn, zodat we daar altijd rekening mee kunnen houden. Misschien heeft u al goed nagedacht over uw wensen en bent u in het bezit van een wilsverklaring, zoals levenstestament, donorcodicil of niet-reanimeren verklaring. U kunt dit met uw arts en zorgverleners bespreken. Wilt u dat er volgens uw eigen ideeën wordt gehandeld als anderen voor u moeten beslissen en heeft u

daarvoor nog niets vastgelegd? U kunt een wilsverklaring op laten stellen. Uw arts kan u daarbij adviseren. In de verklaring legt u schriftelijk vast hoe u wilt dat er in bepaalde gevallen wordt gehandeld. De verklaring wordt vervolgens opgenomen in uw dossier.

Zorgleefplan

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk de regie over uw leven houdt en dat u de dingen doet waar u waarde aan hecht. Vanuit deze belangrijke visie leveren wij met verantwoorde zorg een bijdrage aan de kwaliteit van uw leven. U kunt zelf zoveel mogelijk bepalen wat u wilt doen. Als dat niet goed meer lukt, dan helpen wij u daarbij. Onze zorg sluit zoveel mogelijk aan bij uw wensen, voorkeuren en gebruiken. Samen met u maken we een zorgleefplan, waarin we alle afspraken rondom uw zorg vastleggen. De coördinerend verzorgende bespreekt de inhoud van het zorgleefplan minimaal 2x per jaar met u. In onze algemene voorwaarden kunt u precies lezen hoe het zorgleefplan tot stand komt, wat de inhoud ervan is en hoe de regels rond het zorgleefplan nageleefd worden. Als u op grond van de Wet langdurige zorg een indicatie heeft dan kunt u bij de zorgleefplanbespreking een onafhankelijke cliëntondersteuner meenemen. Het zorgkantoor regelt dit voor u.

Heeft u nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen of opmerkingen? Onze medewerkers geven u graag meer informatie als u daar behoefte aan heeft.

Telefoonnummer

Servicedesk

Alle locaties voor wonen en zorg 0900 0591

Wetenschappelijk onderzoek

Binnen Treant Zorggroep doen we ook wetenschappelijk onderzoek. Mogelijk wordt u gevraagd om hieraan mee te doen.

Informatie

Meer informatie vindt u op:

www.treant.nl

Wat vond u van de geleverde zorg?

www.ZorgkaartNederland.nl, een website van Patiëntenfederatie Nederland, is de grootste ervaringssite voor de Nederlandse gezondheidszorg, waar mensen hun ervaringen met de zorg delen met elkaar. De website biedt u informatie om te kunnen kiezen voor een zorgverlener die het beste past. Deel uw ervaring met de zorg en help zo anderen met kiezen!

Uw ervaring of klacht... vertel het ons

Wanneer u of uw naaste naar Treant komt voor een polikliniekbezoek, een onderzoek, opname, spoedeisende hulp of een verblijf in een van onze locaties voor wonen en zorg, hebt u recht op een deskundige behandeling, goede informatie en een correcte ontvangst en begeleiding. Treant heeft goede zorg en gastvrijheid hoog in het vaandel staan. Toch kan het voorkomen dat u over bepaalde

onderdelen van uw behandeling of verblijf in onze locatie niet tevreden bent. Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Dat gebeurt ook in de zorg. Dat kan allerlei oorzaken hebben: de wederzijdse verwachtingen verschillen, er is een misverstand, afspraken worden niet nagekomen of er zijn verschillende interpretaties over zorgverlening.

Wij waarderen het wanneer u in dit geval uw klachten, vragen en opmerkingen kenbaar maakt. U geeft ons daarmee de mogelijkheid om tekortkomingen te verhelpen en onze service te verbeteren.

U kunt uw melding of klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- u neemt rechtstreeks contact op met de coördinerend verzorgende of het hoofd van de locatie;
- u neemt telefonisch, per mail of schriftelijk contact op met de klachtenfunctionaris;
- u meldt uw klacht via onze website: www.treant.nl/over-treant/kwaliteit/ervaringen-en-klachten.

Meer informatie over de klachtenregeling kunt u vinden in de brochure Informatie over de klachtenregeling bij Treant Zorggroep (foldernummer TRIC045), die u kunt opvragen bij de coördinerend verzorgende.

TRIC 026 12022019