

Gegarandeerde zorg

Vivantes biedt u zorg en/of huisvesting, waarbij zoveel mogelijk tegemoet gekomen wordt aan uw eigen manier van leven. Deze zorgverlening is gebaseerd op en afgeleid van het visiedocument ~~Normen~~ verantwoorde zorg Thuis, in onze zorgwoningen en woonzorgcentra krijgt u gegarandeerd de volgende zorg:

1. Anamnese

Vóór huisvesting en/of zorg is bij de klant de anamnese opgenomen zodat afspraken over zorg gemaakt kunnen worden. De klant/zijn vertegenwoordiger wordt verteld dat hij recht heeft op inzage in zijn zorgdossier en zorgplan.

Van elke klant moeten tenminste de volgende gegevens, die van belang zijn voor de verzorging, vastgelegd zijn in een anamnese:

- naam, adres en telefoonnummer van de vertegenwoordiger (vertegenwoordiger of wettelijk vertegenwoordiger);
- laatste verblijfsadres van de klant (woon-zorgcomplex, ziekenhuis, thuis of elders);
- bijzonderheden over de thuissituatie (heeft de klant nog een partner, wonen kinderen in de buurt);
- de reden van opname en/of zorg;
- de kennis die de klant/vertegenwoordiger over zijn klantensituatie heeft, zijn verwachtingen van de opname, zorg en/of eventuele ervaringen bij eerdere opnames;
- de lichamelijke gesteldheid van de klant, zijn beleving daarvan en/of observaties van de verzorgende in dit verband (bijvoorbeeld mobiliteit, gezichtsvermogen, gehoor, protheses, allergieën en andere bijzonderheden);
- de psychische gesteldheid van de klant ;
- de manier van sociale omgang, vroeger en nu, sociale behoeften;
- communicatievermogen en/of niveau (woordvinding problemen, verbaal en non-verbaal);
- de zelfzorgactiviteiten, die de klant nog kan verrichten en activiteiten van familieleden en verwanten ten behoeve van de klant (mantelzorg zoals helpen met eten, wasgoed verzorgen);
- eventueel belangrijke gewoonten of bijzonderheden (met betrekking tot slapen, uitscheiding, eten/dieet);
- medicijngebruik;
- eerstelijns hulpverleners en de frequentie van hun betrokkenheid bij de begeleiding/verzorging thuis.

In de anamnese staan gewoonten en overtuigingen vermeld, zoals:

- levensbeschouwing c.q. religie en activiteiten op dat terrein (indien toestemming);
- dagelijkse tijdpassering (wat doet de klant gedurende de dag);
- recreatie, ontspanning van de klant (voor zover relevant);
- contacten/sociale relaties van de klant;
- wat de klant, indien mogelijk, doet voor anderen;
- sociale situatie en geschiedenis van de klant (voor zover relevant).

2. Zorgdossier

Binnen tien opnamedagen wordt het zorgplan opgesteld in overleg met de klant/vertegenwoordiger. Hierin staat vermeld wie wat doet, hoe vaak en tot wanneer. De contactverzorgende bespreekt samen met de klant zijn/haar ervaringen met het zorgplan. Alle betrokken disciplines schrijven minstens eens per vier weken hun bevindingen in het zorgdossier en lichten dit desgewenst toe aan de eerstverantwoordelijke.

3. Evaluatie zorgplan

Het zorgplan zal met regelmaat geëvalueerd en bijgesteld worden met de klant/vertegenwoordiger. De klant/vertegenwoordiger wordt geïnformeerd over het bijgestelde zorgplan en kan dit terugvinden in het zorgdossier.

4. Overdracht en informatie

Iedere medewerker die in dienst is heeft middels overdracht informatie over de te verlenen zorg. Klanten/vertegenwoordigers hoeven niet noodgedwongen meerdere malen hetzelfde op te merken of te vragen. De contactverzorgende zal met regelmaat naar de bevindingen van de klant vragen. Met de toestemming van de klant wordt de vertegenwoordiger / familie desgewenst geïnformeerd. Overplaatsing naar een andere afdeling/woonzorgcentrum of elders vindt plaats na overleg met de klant/vertegenwoordiger en met betrokken hulpverleners. Bij ontslag van de klant wordt de zorg overgedragen aan diegene die de zorg overneemt.

5. Contactverzorgende

Iedere klant/vertegenwoordiger kent zijn contactverzorgende. De contactverzorgende bewaakt samen met de klant/vertegenwoordiger de inhoud van het zorgplan, de uitvoering en de bevindingen. De contactverzorgende brengt wensen tot wijziging van het plan in, in de klantenbespreking.

6. Rapportage

De rapportage is onderdeel van het zorgdossier en is daarom leesbaar voor de klant/vertegenwoordiger. Deze rapportage bevat:

- alle voorschriften voor het bijhouden van de vitale functies van de klanten;
- alle bijzonderheden over de toestand van de klant met naam van de rapporteur en datum;
- nieuwe afspraken over verzorging, behandeling, begeleiding, binnen twee uur na besluitvorming;
- gegevens van de klant, terug te vinden in het elektronisch klantendossier, in het zorgplan en in het medicijnsysteem
- voorgeschreven medicatie evenals verstrekte en niet verstrekte medicatie in het medicatiesysteem;
- alle hulpmiddelen die een klant nodig heeft, geregistreerd in het zorgplan;
- de effectiviteit van hulpmiddelen, medicijnen, therapieën en afgesproken benadering.

7. Instrumenteel technisch handelen

- minstens eenmaal per dag worden de haren van de klant gekamd/geborsteld door de klant of verzorger;
- wanneer de zorgbehoevende klant alleen is, is de bel van het alarmeringssysteem altijd binnen handbereik;
- de bel meteen beantwoorden via het alarmeringssysteem;
- de bel zo nodig binnen drie minuten beantwoorden met behandelen;
- de klant krijgt, in overleg, op verzoek de gelegenheid te rusten/slapen;
- de klant draagt eigen schone kleding. Mantelzorgers krijgen de gelegenheid te zorgen voor schone kleding;
- de klant heeft recht op dagelijks wassen, alleen of met hulp;
- de vingernagels worden minstens eenmaal per twee weken geknipt, indien de klant dit niet zelf kan;
- de vingernagels worden indien noodzakelijk dagelijks schoongemaakt;
- na de maaltijd krijgt de klant de gelegenheid zijn tanden te poetsen;
- minstens eenmaal per week worden de haren van de klant gewassen;
- de klant/vertegenwoordiger bepaalt hoe vaak hij naar de kapper/pedicure wil. De medewerkers van de betreffende afdelingen zorgen voor de afspraak;
- postoeel, urinaal en toiletten zijn huishoudelijk schoon. Deze worden minstens eenmaal per dag huishoudelijk schoongemaakt;
- de incontinentie klant krijgt, in overleg met de klant, passende en afdoende incontinentiemateriaal;
- incontinentiemateriaal wordt, in overleg met de klant, zo vaak verwisseld als nodig;
- het beddengoed is schoon en droog; de onderlaag is glad en vrij van kruimels;
- de klant kan minstens eenmaal per week douchen of in bad;
- bij immobiele klant worden zogenoemde decubitus preventiemaatregelen genomen d.m.v. huidverzorging en anti-decubitus materialen.

8. Eten en drinken

De klant krijgt in het woonzorgcentrum één warme maaltijd per dag en krijgt de hulp die is afgesproken in het zorgplan. Dat geldt hier ook voor de broodmaaltijden, die de klant/vertegenwoordiger zelf inkoop. De klant krijgt minstens anderhalve liter vocht per dag aangeboden; bij hitte twee liter tenzij anders voorgeschreven. Voedingsvoorschriften worden ook uitgevoerd door de afdeling en keuken. Als de klant voeding weigert, onderzoeken we de reden. Woont de klant thuis of in een zorgwoning, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor alle maaltijden, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.

9. Uitscheiding

De klant kan altijd na zijn vraag naar het toilet, tenzij in het kader van zijn behandeling met de klant anders is overeengekomen. Overige minimumeisen zijn genoemd bij instrumenteel technisch handelen.

10. Activiteiten en ontspanning

Afspraken m.b.t. actief of passief oefenen worden uitgevoerd. Wat de klant zelf kan, doet hij zelf. Wat de mantelzorger voor de klant kan doen, wordt na overleg met de klant ondersteund. De klant bepaalt zelf of hij meedoet aan georganiseerde ontspanningsactiviteiten. Klanten die alleen onder begeleiding kunnen lopen, worden hierbij geholpen.

11. Zuurstof

Bij ademhalingsproblemen worden zit- / lighouding eventueel met hulp aangepast en hulpmiddelen zijn hiertoe voorhanden. Bij behoefte aan extra zuurstof wordt deze op voorschrift van de arts toegediend.

12. Complicaties

Complicaties en bijwerkingen van verpleging/verzorging of behandeling worden aan de klant/vertegenwoordiger meegedeeld. Maatregelen om dit te voorkomen worden indien nodig toegepast.

13. Ongevallen (algemene ruimten van woonzorgcentra)

Het vloeroppervlak is niet glad. De ruimten, wanden en vloeren, zijn droog. Er zijn geen hindernissen in loopcircuits: geen drempels of vloerverheffingen en er zijn muurleuning. Er is voldoende licht. Er is een duidelijke bewegwijzering van en naar ruimten.

Voor een klant die niet zelfstandig kan functioneren, worden hulpmiddelen aangevraagd indien deze mogelijk zijn.

Er is een bedrijfsnoodplan dat bij iedere medewerker bekend is. Er is een commissie Meldingen Incidenten Klanten (MIC): iedere medewerker meldt ongevallen en fouten en bijna-ongevallen aan deze commissie.

14. Eigen persoon

- de persoonlijke levenssfeer van een klant wordt beschermd door met de klant of diens vertegenwoordiger ongestoord een gesprek te kunnen voeren en de schriftelijke gegevens van de klant te bewaren in een afgesloten ruimte;
- de klant kan niet altijd het precieze tijdstip bepalen van opstaan, wassen, recreëren, naar bed gaan vanwege grenzen aan beschikbare middelen;
- de klant van een woonzorgcentrum kan zich buitenshuis bewegen als hij dit wil. Vanwege de veiligheid is het van belang dat hij dit meldt;
- de klant kan desgewenst ongestoord telefoneren;
- de klant wordt zonder uitdrukkelijke vraag van de klant niet getutoyeerd;
- de klant heeft een contactverzorgende waar hij/vertegenwoordiger terecht kan met alle vragen omtrent zijn zorg;
- de klant/vertegenwoordiger weet wie bij afwezigheid van de contactverzorgende deze rol overneemt;
- wanneer vragen van de klant of vertegenwoordigers, niet direct beantwoord kunnen worden, wordt dit de klant/vertegenwoordiger verteld. Plus het tijdstip waarop men wel antwoord heeft.

15. Religie

De wensen van een klant voor levensbeschouwelijke en psychische verzorging zijn bekend (zie anamnese: gewoonte en overtuiging) Aan deze wensen wordt daar waar mogelijk aandacht besteed.

16. Samenwerking

Er wordt niets voor, aan of met een klant gedaan zonder overleg met hem/vertegenwoordiger. Als wensen niet gehonoreerd kunnen worden, wordt hij hierover geïnformeerd. Klant kan desgewenst participeren in de klantenraad. Klant en medewerker gaan met elkaar om uit wederzijds respect. Bij een klant kan uit het oogpunt van veiligheid beschermende maatregel worden toegepast, doch alleen binnen de kaders van de wet Bijzondere Opnemingen en Psychiatrische Ziekenhuizen (B.O.P.Z.). Er is een klachten- en geschillenreglement. De Vivantes Zorggroep is aangesloten bij de regionale klachten- en geschillencommissie.

17. Familie / verwanten

Van elke klant is een vertegenwoordiger bekend. Als de klant zelf niet in staat is tot overleg treedt de vertegenwoordiger namens hem op.

18. Stervensbegeleiding

De klant heeft recht op goede pijnbestrijding, in overleg met de arts. Ander lichamelijke of psychische problemen worden actief bestreden. Verzorgenden zorgen samen met familie/verwanten voor een goede begeleiding. Familieleden / verwanten van stervende klanten kunnen gebruik maken van maaltijden en drank. Wensen van religieuze aard worden altijd gehonoreerd. Wensen m.b.t. verzorgen van overleden en de vraag om een bepaalde begrafenisonderneming worden altijd gehonoreerd. Na het moment van overlijden wordt met eventueel aanwezige vertegenwoordiger/familie/verwanten desgewenst een gesprek gevoerd in een rustige omgeving.

De huisarts van de overledene wordt zo spoedig mogelijk van het overlijden op de hoogte gesteld.