

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. Kennismakingsgesprek / anamnese

Vóór huisvesting en/of zorg heeft een kennismakingsgesprek met de klant plaatsgevonden. Uw wensen, eigen mogelijkheden, mogelijkheden van familie of mantelzorgers en afspraken over de benodigde zorg worden in de anamnese vastgelegd. De klant en 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 eerstverantwoordelijke (hierna EVV'er) 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 EVV'er.

3. **Evaluatie zorgplan**

Het zorgplan zal met regelmaat geëvalueerd en bijgesteld worden met de klant/vertegenwoordiger. De klant/vertegenwoordiger wordt uitgenodigd om deel te nemen aan de evaluatie. Indien hij hier geen gebruik van maakt, wordt hij geïnformeerd over het bijgestelde zorgplan en kan dit terugvinden in het zorgdossier.

4. **Overdracht en informatie**

Iedere medewerker heeft middels overdracht informatie over de te verlenen zorg voor zover dit van belang is voor de uitoefening van zijn/ haar functie. Ook heeft elke medewerker getekend voor geheimhouding.

De EVV'er 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. **EVV'er**

Iedere klant/vertegenwoordiger weet wie zijn EVV'er is en hoe en wanneer deze bereikbaar is. De EVV'er bewaakt samen met de klant/vertegenwoordiger de inhoud van het zorgplan, de uitvoering en de bevindingen. De EVV'er brengt wensen tot wijziging van het plan in, in de klantenbespreking. (zie ook hoofdstuk 7: De EVV'er)

6. **Rapportage**

De (voortgangs)rapportage is onderdeel van het elektronisch zorgdossier en is daarom ook beschikbaar voor inzage door 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, z.s.m. na besluitvorming.
- alle hulpmiddelen die een klant nodig heeft
- de effectiviteit van hulpmiddelen, medicijnen, therapieën en afgesproken benadering.
- Naast het elektronisch patiëntendossier ligt er bij iedere cliënt een klapper waarin o.a. de volgende gegevens zitten:

Inhoud Intramuraal zorgdossier

1. Toelichting inhoud zorgdossier Intramuraal
2. Cliëntkaart
3. Verplegen en verzorgen
 - a. Probleem / doel / actie
 - b. Werkplan
 - c. Communicatie
 - d. Lichaamsfunctie controle lijst
 - e. Vocht- en voedingslijst
 - f. Wondverzorging

Inhoud thuiszorg zorgdossier

1. Toelichting inhoud zorgdossier thuiszorg
2. Cliëntkaart
3. Verplegen en verzorgen
 - a. Probleem / doel / actie
 - b. Werkplan
 - c. Rapportage(vanuit QiC)
 - d. Communicatie
 - e. Levensdomein 1 t/m 4
 - f. Risicosignalering
 - g. Evaluatie algemeen
 - h. Medicatie
 - i. Uitvoeringsverzoek tot voorbehouden handelingen
 - j. Overdracht
4. Huishoudelijke zorg
 - a. Voorwaarden
 - b. Aftekenlijst
 - c. Blokschema
5. Overeenkomsten
6. Indicatiebesluit

7. Instrumenteel technisch handelen

- minstens eenmaal per dag worden de haren van de klant gekamd/geborsteld door de klant of verzorger, afgestemd op de wens van de klant
- wanneer de zorgbehoevende/ niet mobiele klant alleen is, is de bel van het alarmeringssysteem altijd binnen handbereik;
- de bel dient meteen beantwoordt te worden door de zorgverlener via de spreek/ luisterverbinding van het alarmeringssysteem;
- ingeval van een calamiteit dient de bel binnen drie minuten opgevolgd te worden door een actie van de verzorgende.
- de klant krijgt, in overleg, op verzoek de gelegenheid te rusten/slapen;
- de klant draagt eigen schone kleding. Met de klant en/of mantelzorgers zijn afspraken gemaakt over kleding (frequentie van verschooning, wassen, voorraad enz.);

- de klant heeft er recht op dagelijks gewassen te worden, indien hij hier zelfstandig niet toe in staat is ontvangt hij hier hulp/ondersteuning bij;
- de vingernagels worden indien noodzakelijk dagelijks schoongemaakt en minstens eenmaal per twee weken geknipt door de verzorger indien de klant dit niet zelf kan;
- m.b.t. de teennagels zal eerst beoordeeld dienen te worden of de klant deze zelf kan knippen of dat een zorgverlener/pedicure of gespecialiseerde pedicure dit kan/dient te doen;
- na de maaltijd krijgt de klant de gelegenheid het gebit te reinigen;
- met de klant worden afspraken gemaakt over de frequentie van het wassen van de haren, afgestemd op dienst individuele wensen;
- de klant/vertegenwoordiger bepaalt hoe vaak hij naar de kapper/pedicure wil. De medewerkers van de betreffende afdeling 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, geschikte en afdoende incontinentiemateriaal;
- incontinentiemateriaal wordt, in overleg met de klant, zo vaak verwisseld als nodig;
- Vivantes draagt zorg voor de verstrekking van het zgn. platgoed: beddengoed, handdoeken, washandjes. Voor de eigen, persoonsgebonden was, dient de klant of diens vertegenwoordiger zorg te dragen (behoudens uitzonderingen);
- het beddengoed is schoon en droog; de onderlaag is glad en vrij van kruimels;
- met de klant worden individuele afspraken gemaakt omtrent de frequentie van douchen c.q. in bad gaan
- 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 en twee broodmaaltijden per dag. Tussendoor worden fruit en tussendoortjes aangeboden. Hulp bij eten en drinken wordt verleend zoals afgesproken in het zorgplan. Er wordt op toegezien dat de klant voldoende drinkt c.q. hij krijgt voldoende vocht aangeboden. Een stelregel is minstens anderhalve liter per dag. Er is extra aandacht vereist bij hitte of braken/diarree van klanten. In deze gevallen dient de klant meer vocht aangeboden te krijgen (tenzij anders voorgeschreven).

9. Uitscheiding

De klant kan indien nodig geholpen worden bij zijn toiletgang door een zorgverlener.

10. Activiteiten en ontspanning

Afspraken met betrekking tot welzijnsactiviteiten staan omschreven in het zorgleefplan en 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 begeleiding nodig hebben bij het verplaatsen, ontvangen deze.

11. **Zuurstof**

Bij ademhalingsproblemen worden zit- /lithouding eventueel met hulp aangepast. 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 indien mogelijk (loop)hulpmiddelen aangevraagd om de zelfredzaamheid te vergroten c.q. in stand te houden. De tegemoetkoming in de kosten is afhankelijk van de verblijfsplaats van de klant en de daarbij van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Er is een bedrijfsnoodplan dat bij iedere medewerker bekend is.

14. **Eigen persoon**

- Om de persoonlijke levenssfeer van een klant te respecteren en te waarborgen, wordt een gesprek met hem en/of diens vertegenwoordiger in een ruimte gehouden waar men niet gestoord wordt. Schriftelijke gegevens van de klant worden bewaard in een afgesloten ruimte.
- Er wordt naar gestreefd om zoveel als mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de klant omtrent de tijdstippen van opstaan, het nuttigen van de maaltijden, wassen, recreëren, passend binnen de mogelijkheden van de afdeling/ locatie.
- de klant van een woonzorgcentrum kan zich buitenshuis bewegen als hij dit wil. Vanwege de veiligheid is het van belang dat hij zich even afmeldt;
- de klant kan desgewenst ongestoord telefoneren;
- de klant wordt alleen op uitdrukkelijke vraag van de klant getutoyeerd;
- de klant heeft een EKV'er waar hij of zijn vertegenwoordiger terecht kan met alle vragen omtrent zijn zorg;
- de klant/vertegenwoordiger weet wie bij afwezigheid van de EKV'er deze rol overneemt;
- wanneer vragen van de klant of vertegenwoordigers, niet direct beantwoord kunnen worden, wordt dit de klant/vertegenwoordiger verteld. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn een antwoord geven kan worden.

15. Religie

De wensen van een klant met betrekking tot levensbeschouwelijke verzorging zijn bekend en worden gerespecteerd.

16. Samenwerking

Er wordt niets voor, aan of met een klant gedaan zonder overleg met hem of diens vertegenwoordiger. Als wensen niet gehonoreerd kunnen worden, wordt hij geïnformeerd over de reden. De klant kan desgewenst participeren in de cliëntenraad. Klant en medewerkers gaan met elkaar om op een manier waaruit wederzijds respect blijkt. Bij een klant kan uit het oogpunt van veiligheid een 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. Vivantes is aangesloten bij de regionale klachten- en geschillencommissie. (zie ook hoofdstuk 9: Klachten)

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. Palliatieve zorg

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. 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. (zie ook hoofdstuk 5: Beleid Palliatieve Zorg)

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