



Onze aandacht voor uw veiligheid

Inleiding

In deze folder staat hoe wij proberen u zo veilig mogelijk zorg te geven. Het gaat hierbij om uw lichamelijke gezondheid, uw eigendommen en privacy.

Gezondheidsrisico's

Als u van ons zorg krijgt, gaat uw wijkverpleegkundige of EVV (eerst verantwoordelijke verzorgende) met u na of u een risico heeft op bijvoorbeeld huidletsel, vallen of problemen met medicatie.

De wijkverpleegkundige of EVV bespreekt met u en/of uw mantelzorger wat u en wij aan de risico's kunnen doen. Dit wordt opgeschreven in het zorgleefplan van uw digitale dossier. Minimaal twee keer per jaar is er een zorgplanbespreking met u en/of uw mantelzorger over de risico's.

Valpreventie

Vallen komt regelmatig voor. Een val kan grote gevolgen hebben voor de gezondheid en de kwaliteit van leven. Zo hebben ouderen een grotere kans op botbreuken. Een val en de angst om opnieuw te vallen vermindert de kans op activiteiten en mobiliteit. U en uw familieleden kunnen valpreventiemaatregelen nemen die gericht zijn op

Persoonsgebonden factoren door:

- verminderd reactievermogen
- verminderd evenwicht
- verminderde spierkracht
- beperkte lichamelijke mogelijkheden, verminderde lenigheid
- verminderd zicht en gehoor
- specifieke ziekten (zoals artrose, CVA, de ziekte van Parkinson)
- problemen met lopen
- cognitieve- en psychische achteruitgang
- geneesmiddelengebruik (met name slaap- en kalmeringsmiddelen)
- risicoverhogend gedrag (zoals te snel opstaan, te weinig beweging en haasten)

Omgevingsgebonden factoren door:

- onvoldoende (straat)verlichting
- ongelijke bestrating buiten
- hoge drempels
- losse kleedjes en voorwerpen
- niet passend meubilair
- schoenen met gladde zolen
- een slecht onderhouden rollator
- een boodschappentas zonder wielen
- een instabiele huishoudtrap

Gezonde voeding

Goede voeding bestaat uit verschillende producten. Variatie in de keuze van producten zorgt ervoor dat u alles binnenkrijgt wat u nodig hebt. Het voedingscentrum heeft de aanbevolen hoeveelheden voedingsstoffen vertaald in hoeveelheden voedingsmiddelen. Voor ouderen van 70 jaar of ouder geven zij het volgende advies (per dag):

3-4 sneetjes brood met margarine en beleg

2-3 porties melkproducten

1 plak kaas

2 stuks fruit

150 gram groenten

100 gram aardappelen

75 gram vlees

10 glazen drinken (water, sap, melk, koffie en thee)



Als gewichtstoename gewenst is, is het goed om (extra) tussendoortjes te nemen.

Het lichaam heeft vet nodig om goed te functioneren. Vitamine A, D, E kunnen alleen opgelost in vet opgenomen worden. Deze vitamines zitten in: margarine, halvarine, vloeibaar bak- en braad, olie en vette vis.

Vlees is een bron van energie, eiwitten, ijzer en vitamine B12. Wanneer u om bepaalde redenen geen vlees eet, is het belangrijk dit te vervangen door een vleesvervanger.

Groenten bevatten vitamines, mineralen en vezels. Vezels dragen bij aan een goede darmwerking. Diepvriesgroenten zijn net zo gezond als verse groenten. Aan groenten uit blik wordt zout en een beetje suiker toegevoegd. 150 gram groenten komt overeen met 3 opscheplepels. Wanneer u op uw gewicht of vetinname moet letten, is het verstandig geen boter toe te voegen en saus met mate te gebruiken.

Fruit bevat vitamines, mineralen en vezels. Eet bij voorkeur vers fruit. Alle fruitsoorten zijn goed. Bananen zijn een ideaal tussendoortje omdat ze makkelijk te pellen zijn en veel energie bevatten.

Melkproducten zijn melk, yoghurt, vla, kwark en kaas. In deze producten zitten veel voedingsstoffen, waaronder calcium. Dit is goed voor uw botten.

Een gezond en stabiel gewicht is belangrijk, zeker op oudere leeftijd. Wanneer u veranderingen merkt in uw gewicht of in uw kledingmaat, is het raadzaam dit door te geven aan uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) of wijkverpleegkundige. Zij zal hierover met u in gesprek gaan en zo nodig advies geven.

De diëtist is de deskundige op het gebied van goede voeding en diëten. Het diëtistisch consult is niet opgenomen in de basiszorgverzekering. In een aantal aanvullende zorgverzekeringen is het wel opgenomen. Voor vergoeding heeft u een verwijzing van de huisarts nodig.

Neerslachtige gevoelens

Neerslachtige gevoelens of een depressie ontstaan vaak door een combinatie van biologische, sociale en psychische factoren.

Biologische factoren

Een belangrijke biologische factor is erfelijkheid: in sommige families komt depressie vaker voor dan in andere. Ook het gebruik van bepaalde stoffen, zoals hormonen, drugs, medicijnen en alcohol, kan het ontstaan van een depressie uitlokken. Een biologische factor die bij ouderen vaak een rol speelt, is beperkte mobiliteit of ziekte. Mensen die een beroerte hebben gehad en mensen met hart- en vaatziekten, de ziekte van Parkinson, diabetes of schildklier- en bijnierschorsafwijkingen, hebben een grotere kans op een depressie. De depressie is dan direct het gevolg van de ziekte, het verlies van mogelijkheden en verandering van levensperspectief kunnen ook meespelen.

Sociale factoren

Sociale factoren zoals verdrietige of schokkende gebeurtenissen, kunnen een depressie oproepen. Een voorbeeld is het overlijden van een partner, familielid of vriend(in). Wanneer het verdriet hierover na verloop van tijd niet minder wordt, kan de rouw overgaan in een depressie. Ook ingrijpende veranderingen zoals pensionering of verhuizing kan u kwetsbaarder maken voor een depressie. Bij allochtone ouderen speelt heimwee naar hun land van herkomst vaak een rol.

Psychische factoren

Ten slotte zijn psychische factoren, iemands persoonlijke eigenschappen, van invloed op het wel of niet krijgen van een depressie. Bijvoorbeeld het vermogen om problemen op te lossen, verdriet te verwerken en steun te vragen.

Wanneer u zich zorgen maakt over uw gevoelens en een aantal verschijnselen van depressie herkent, kunt u het beste contact opnemen met de huisarts. Vindt u dat moeilijk, vraag dan uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) of wijkverpleegkundige om u hierin te adviseren. Zij helpen u hier graag bij.

Medicatie

Als u niet (meer) in staat bent om de regie over uw medicatie te voeren, kan de thuiszorg deze taak overnemen. U tekent hiervoor het formulier Beoordeling Eigen Beheer Medicatie (BEM). In het zorgplan wordt omschreven welke taken worden overgenomen. Als een medicijn in de koelkast moet worden bewaard, bent u verantwoordelijk voor een goed functionerende koelkast. De thuiszorgmedewerker heeft een signalerende taak of de bewaarcondities adequaat zijn. Als er twijfel is, wordt dit met u besproken.

Als verzorgenden / verpleegkundigen medicatie toedienen, wordt er gewerkt met de toedienlijst en het medicatieoverzicht die zijn aangeleverd door uw apotheek. Er wordt afgetekend op deze toedienlijst. Uw apotheek zal uw medicatie zoveel mogelijk in een individuele doseerverpakking (bij voorkeur baxter-systeem) afleveren.

Bij toedienen/aanreiken medicatie is het baxter systeem verplicht vanwege de nodige dubbele controle op medicatie.

Verzorgenden en verpleegkundigen moeten bevoegd en bekwaam zijn voor het toedienen van medicatie. Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg zorgt dat dit op orde is door hen bijscholing te geven en jaarlijks te toetsen.

Als er iets niet goed gaat met de medicatie, zal dit in het dossier worden gemeld. Ook wordt dit behandeld volgens onze Melding Incidenten Cliënten procedure (MIC).

Reanimatie

Iedere medewerker zal *naar vermogen* hulp verlenen aan cliënten die in nood verkeren. De medewerker zal onmiddellijk 112 bellen voor deskundige voortzetting van de hulpverlening.

Wanneer u via een officiële verklaring heeft aangegeven niet gereanimeerd te willen worden, zullen wij niet starten met de reanimatie. We adviseren u om ervoor te zorgen dat deze wens via een wilsverklaring bekend is bij uw naasten (familieleden, huisarts). Het kan zijn dat u later op uw keuze wilt terugkomen en de afspraak wilt wijzigen. Dit kan altijd.



Arbo check

De Arbo check is een beoordeling van de arbeidsomstandigheden waaronder onze medewerkers verpleegkundige- en/of persoonlijke verzorging verlenen. De Arbo check maakt duidelijk welke aanpassingen (aan materialen en werkomgeving) eventueel nodig zijn om te komen tot een gezonde werkomgeving voor de medewerker en een veilige situatie voor u als cliënt. De arbeidsomstandigheden worden in overleg met u afgestemd op uw situatie en hulpvraag.

De afspraken over wat gedaan moet worden voor bijvoorbeeld meer ruimte rond het bed of handgrepen in de douche worden vastgelegd in het zorgleefplan. Ook wordt genoteerd wat er gebeurt als de werksituatie nog niet volledig veilig is. De Arbocheck wordt ten minste twee keer per jaar geëvalueerd: tijdens de zorgplanbespreking en wanneer de zorg zwaarder wordt.

De Arbocheck is een basisvoorwaarde om zorg te kunnen weigeren in situaties waar de organisatie de arbeidsomstandigheden onverantwoord vindt en waar met de cliënt geen overeenstemming gevonden kan worden om die omstandigheden te verbeteren.

Hulpmiddelen kunnen worden geleend bij een uitleenwinkel. Mochten aan het lenen van hulpmiddelen kosten zijn verbonden, dan zijn deze voor uw rekening, zo ook voor de aanschaf van werkmateriaal. Uw EVV helpt u graag bij het aanvragen hiervan.

Hygiëne

Goede hygiëne is nodig voor het verkleinen van het risico op het overdragen van ziekmakende micro-organismen zoals virussen en bacteriën. Als de hygiëneregels niet goed worden nageleefd, kunnen micro-organismen zich snel verspreiden. Dit kan gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van cliënten en medewerkers. Micro-organismen verspreiden zich via direct of indirect contact met handen, lucht, voedsel en water, poststoel/

deurklink/ kleding, lichaamsvloeistoffen, dieren. Door veel handcontact / intensief contact tijdens de verzorging van cliënten kunnen de micro-organismen makkelijk van de ene cliënt naar de andere cliënt worden overgebracht.

De cliënt draagt zorg voor de aanschaf van latex handschoenen voor wondbehandeling, besmettelijke ziektes, incontinentie en insmeren van zalf. Dit wordt over het algemeen vergoed door de zorgverzekering.

Iedere medewerker die zorg verleent:

- houdt zich aan de richtlijn handreiniging
- zorgt dat de haren kort zijn of dat lang haar bijeengebonden of opgestoken is
- houdt de nagels kort en draagt geen nagellak of kunstmatig aangebrachte nagels
- hoofddoekjes zijn schoon en strak om het hoofd gebonden
- baarden en snorren zijn schoon en kort geknipt.

Personenalarmering

Het is geen prettige gedachte, maar ook bij u thuis kan een vervelende situatie ontstaan. Denkt u hierbij aan een situatie waarbij u komt te vallen, plotseling onwel wordt. In dat geval kunt u vanaf elke plaats in uw woning met een druk op de knop (medische) hulp inschakelen op het moment dat het nodig is. **Voor brand en inbraak belt u 112.** Stichting Alarmering Thuiszorg Amsterdam (ATA) biedt de mogelijkheid om veilig en vertrouwd thuis te blijven wonen, telefoon: 020-592 3131.

Preventie van inbraak en insluip

Een inbraak is niet altijd te voorkomen is, u kunt de kans wel verkleinen door:

- Goed hang- en sluitwerk. Draai de deur altijd op slot. Ook als u thuis bent of wanneer u maar even weggaat. Sluit ook ramen. Laat de sleutel niet in de binnenkant van het slot zitten.
- Sleutels niet buiten te verstoppen. Hang geen adreslabel aan uw sleutel(bos).
- Voorzichtig te zijn over dat u alleen woont.
- Alleen kleine geld bedragen in huis te hebben en kostbare spullen uit het zicht van voorbijgangers te houden.
- Voldoende buitenverlichting. Zorg dat klimmen naar de eerste verdieping onmogelijk is; zet ladders en vuilcontainers weg.
- Geen afwezigheidsbriefje op de deur. Laat een lamp branden als u 's avonds weg bent.
- Niet open te doen zonder eerst te kijken wie er voor de deur staat. Kijk door het raam, deurspion en gebruik, indien aanwezig, de intercom.
- Voordat u voor een vreemde de deur opent, de deur op een kierstandhouder t doen, zodat niemand de deur kan openen en u naar binnen kan duwen.
- Niet open te doen voor medewerkers van een bank, verzekeringsmaatschappij en thuiszorg die onaangekondigd komen. Zij maken altijd vooraf een afspraak.
- Niet open te doen voor personen die zich niet kunnen of willen legitimeren.
- Een bankpas en/of pincode niet te geven.

Schade, verlies of diefstal

Onze medewerkers streven ernaar u de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen er dingen mis gaan. Zij kunnen bijvoorbeeld tijdens hun aanwezigheid schade toebrengen aan uw eigendommen. Dat is heel vervelend. Gelukkig komt het niet vaak voor.



Er is een eigen risico van 30 euro per schademelding. Bij de aanvraag voor vergoeding van een vermist eigendom dient een aankoop bon of een foto van het vermiste voorwerp of een kopie van de aangifte bij de politie te worden ingediend. U kunt dit indienen bij uw eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV).

De zorgverzekering vergoedt meestal de aanschaf van een nieuwe bril of gehoorapparaat. U kunt daarom eerst een claim indienen bij de zorgverzekeraar. Als de zorgverzekering niet vergoedt, zal Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg de dagwaarde betalen. Voor de bepaling van de dagwaarde gaan we ervan uit dat eigendommen als brillen, gehoorapparaten en kleding drie jaar meegaan.

Voor vergoeding van schade geldt een drempelbedrag van 30 euro. U kunt dit indienen bij de EVV.

Mocht u eigendommen kwijt raken en is er volgens u sprake van diefstal waarbij u een medewerker van onze organisatie verdenkt, dan is het belangrijk dat u dit zo spoedig mogelijk meldt aan uw EVV. Ook moet u daarvan aangifte doen bij de politie, die proces verbaal opmaakt. Dit proces verbaal is nodig voor de afhandeling van de door u geleden schade door onze verzekeringsmaatschappij.

Informatieveiligheid en privacy

Iedereen die in Nederland zorg krijgt, moet zich kunnen legitimeren. Dat kan met een geldig paspoort, Nederlands rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument. Zo weet uw zorgverlener dat het Burgerservicenummer (BSN) u toebehoort.

Als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet, kunt u daar om een geldig legitimatiebewijs gevraagd worden. Wij raden u aan altijd een geldig legitimatiebewijs bij u te hebben.

Zonnehuisgroep Amstelland gebruikt uw persoonsgegevens om zorgafspraken te maken met andere zorgaanbieders zoals bijvoorbeeld uw huisarts. Het gaat hier bijvoorbeeld om uw naam, geboortedatum- en plaats, ziektehistorie, diagnose, zorg- en behandelplan, rapportages en/of medisch dossier, wilsverklaringen, gegevens van huisarts en apotheek, verzekeringsgegevens en contactadressen. Wij doen dit op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

Wij mogen uw gegevens alleen verzamelen voor:

- de ondersteuning en instandhouding van de zorgverlening
- het voeren van een doelmatig beheer en beleid
- de ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.

Wij zullen daarvoor uw toestemming vragen.

Al onze medewerkers zijn verplicht vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens. Dit is uitgewerkt in de vuistregels privacy.

Uw persoonsgegevens beveiligen wij tegen onbevoegde toegang. Indien u signaleert dat dit niet het geval is, vernemen wij dat graag via een mail aan rvb@zhga.nl met gegevens over waar (locatie) u wanneer welke gegevens u heeft gezien. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op over de maatregelen die kunnen worden genomen.

De bewaartermijn voor dossiers is in principe 15 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is (bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen).

Als cliënt heeft u het recht:

- om te weten of uw persoonsgegevens verwerkt worden
- op inzage en afschrift van die gegevens voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad
- op correctie, aanvulling of verwijdering van uw gegevens indien nodig
- op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier
- om u tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Wanneer u vindt dat deze rechten niet worden nageleefd binnen Zonnehuisgroep Amstelland, kunt u zich wenden tot de leidinggevende, de klachtbemiddelaar, het College Bescherming Persoonsgegevens of de civiele rechter.

U en uw vertegenwoordiger hebben recht op inzage in het cliëntdossier.

In de wet WGBO (Wet geneeskundige behandelovereenkomst) staat de rangorde van mensen die mogen optreden als vertegenwoordiger:

1. curator of mentor (door de rechter benoemd als de hieronder genoemde personen er niet zijn of geen vertegenwoordiger kunnen zijn)
2. schriftelijk gemachtigde (door bewoner)
3. echtgenoot, geregistreerde partner of andere levensgezel
4. ouder, kind, broer of zus

Familieleden/relaties hebben alleen met uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger recht op inzage in uw cliëntdossier. Na uw overlijden hebben familieleden alleen bij heel bijzondere omstandigheden recht op inzage in het cliëntdossier.

Indien het noodzakelijk is dat anderen dan bovengenoemde personen uw cliëntdossier inzien, wordt hiervoor uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger gevraagd.

Als u inzage wilt in uw cliëntdossier kunt u dit aan uw EVV vragen. Zij zal u dan laten zien en toelichten wat in uw ECD (Elektronisch Cliëntdossier) is beschreven.

Niet tevreden of klachten?

De medewerkers en het management van Zonnehuisgroep Amstelland Thuiszorg streven er naar u de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen ondanks de inzet van iedereen, misverstanden of ergernissen ontstaan. Als u niet tevreden bent, laat ons dat dan weten. Wij willen graag met u naar een oplossing zoeken en de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

U kunt een teleurstelling, een ongenoegen of een klacht uiten bij:

- de betrokken medewerker
- de EVV of wijkverpleegkundige
- de klachtenbemiddelaar
- de manager.

Het direct bespreken met degene waar het ongenoegen of de klacht zich tegen richt, werkt het snelst. Het is daarom goed dit eerst te proberen. Dat zal niet altijd makkelijk zijn. Daarom kunt u ook een gesprek met de wijkverpleegkundige vragen of de onafhankelijke klachtenbemiddelaar om advies vragen. Deze kan ook bemiddelen tussen u en de persoon tegen wie uw klacht zich richt. Komt u er niet uit, dan kunt u een klacht indienen bij de geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl.

De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en onpartijdig en in dienst van Quasir, Het onafhankelijke perspectief. Bij haar kunt u terecht met vragen en klachten ten aanzien van de dienstverlening. Zij behandelt uw informatie strikt vertrouwelijk. Haar doel is het verbeteren van de zorg door:

- mogelijkheden te creëren tot herstel van de relatie tussen u en de betrokken persoon
- recht doen aan alle betrokkenen
- eventuele knelpunten te signaleren.

De klachtenbemiddelaar kan u helpen door te:

- luisteren naar uw klacht
- informeren en adviseren over mogelijk te nemen stappen
- ondersteunen bij het oplossen van uw vraag of probleem
- bemiddelen tussen u en de persoon waar u niet tevreden over bent (bijvoorbeeld als neutrale gespreksleider in een persoonlijk gesprek)
- informeren over en te ondersteunen bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de geschillencommissie.

Om met de klachtenbemiddelaar een afspraak te maken voor een persoonlijk gesprek, kunt u bellen, een e-mail of brief sturen:

Mevrouw A. Hoogland
telefoon: 06-5183 9058
e-mail: a.hoogland@zhga.nl

Onafhankelijke klachtenbemiddelaar Zonnehuisgroep
Amstelland
Postbus 567
1180 AN Amstelveen



Meer informatie?

Indien u nadere informatie wilt over één van genoemde onderwerpen, kunt u contact opnemen met uw Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) of wijkverpleegkundige. Zij

geven u hun contactgegevens. Ook kunt u onze medewerkers bereiken op werkdagen via 0900 040 1441 (lokaal tarief).

Voor vragen over de afhandeling van uw melding over schade, verlies of diefstal kunt u ook terecht bij de financiële administratie van Zonnehuisgroep Amstelland via 020 545 1636.

Suggesties

Zonnehuisgroep Amstelland wil graag weten wat u belangrijk vindt. We horen dan ook graag uw suggesties. U kunt ze kwijt bij uw EVV of wijkverpleegkundige of mailen aan ons via info@zhga.nl.

We nodigen u en uw naasten ook uit uw ervaringen te delen via www.zhga.nl/over-ons/uw-mening.