

## **Informatie over veiligheid**

### **Welkom**

Wij zorgen graag voor een prettige en veilige situatie als u of uw naaste op één van onze locaties komt wonen. Wij doen binnen onze mogelijkheden ons uiterste best. We bespreken graag met u en uw familie wat we met elkaar kunnen doen. In deze folder staat hoe wij met elkaar voor veiligheid kunnen zorgen op het gebied van:

- Gezondheidsrisico's
- Reanimatie
- Hygiëne
- Persoonlijke alarmering
- Brandveiligheid
- Preventie van inbraak en insluip
- Verzekeringen
- Rookbeleid
- Informatieveiligheid en privacy
- Familie en veiligheid

### **Gezondheidsrisico's**

Wij hebben aandacht voor uw gezondheidsrisico's, zoals:

- Huidletsel
- Vallen
- Ondervoeding
- Incontinentie
- Neerslachtige gevoelens
- Bijwerkingen medicatie



De EVV bespreekt met u en/of uw eerste contactpersoon de mogelijke risico's en wat u en wij daar aan kunnen doen. Dit wordt opgenomen in het zorgplan. Het zorgplan is onderdeel van het elektronisch cliëntdossier (ECD).

### ***Voorbeelden van wat u kunt doen en verwachten bij een verhoogd risico***

#### **Huidletsel**

Bij een risico op huidletsel kunt u bijvoorbeeld advies krijgen over hoe u:

- voldoende kunt bewegen
- van houding kunt veranderen
- goed kunt zitten
- uw huid gezond kunt houden

#### **Valpreventie**

Het risico op vallen kunnen we bijvoorbeeld verkleinen door:

- oefeningen om de spierkracht te vergroten
- de angst op vallen te verminderen
- medicijnen te heroverwegen

- langzaam overeind komen bij het opstaan
- advies te vragen aan een opticien en/of audicien
- goede verlichting
- advies over het gebruik van een posteel of incontinentiemateriaal
- schoenen die stabiliteit geven
- voldoende beweeg- en doorloopruimte in de slaapkamer en badkamer houden
- hulpmiddelen en telefoon binnen handbereik te hebben
- snoeren van televisie en lampen niet los te laten liggen

### **Voeding**

Als u een risico op ondervoeding heeft, bespreken we met u welke tussendoortjes u kunt nemen en hoe u uw eetlust kunt behouden en bevorderen. Zo nodig vragen wij de diëtist om advies en kijken we of pijn in uw mond/gebit een oorzaak is.

### **Incontinentie**

Bij een risico op incontinentie bespreken we bijvoorbeeld met u hoe u regelmatig naar het toilet kan gaan. Ook kijken we hoe we kunnen voorkomen dat de incontinentie erger wordt.

### **Neerslachtige gevoelens**

Als u een risico op neerslachtige of depressieve gevoelens heeft, bespreken we of u baat zou hebben bij:

- een luisterend oor
- activiteiten
- lichttherapie
- bewegingstherapie, muziektherapie of creatieve therapie
- sociale contacten
- geestelijke verzorging en/of maatschappelijk werk

### **Mondverzorging**

Een goede mondverzorging verkleint de kans op ontstekingen. Als u niet meer zelf uw tanden kunt poetsen, zorgen onze verzorgenden voor uw dagelijkse mondverzorging. De mondzorgcoach is een verzorgende met een extra opleiding op dit gebied die de verzorgenden ondersteunt en adviseert bij de mondverzorging.

Als u uw eigen huisarts houdt, houdt u ook uw eigen tandarts. Als u bij ons een specialist ouderengeneeskunde (SO) krijgt, heeft u ook recht op mondheelkundige zorg. De mondhygiënist/mondzorgkundige kijkt dan minimaal één keer per jaar naar uw mondverzorging en u kunt de tandarts geriatric bezoekeken.

### **Medicatie**

Op het moment dat u bij ons komt wonen, dient u een actueel medicatieoverzicht mee te nemen. De apotheek maakt dit overzicht. Op dit overzicht staat in welke situaties medicatie beter niet kan worden gebruikt. Als u bij ons een specialist ouderengeneeskunde (SO) krijgt, is deze verantwoordelijk voor het voorschrijven van medicatie.

Als u het zelf niet meer kunt, kunnen onze verzorgenden en verpleegkundigen de door de arts voorgeschreven medicatie toedienen. In het cliëntdossier wordt genoteerd wie verantwoordelijk is voor het toedienen van de medicatie.

Als verzorgenden/verpleegkundigen medicatie toedienen maakt het door de apotheker opgestelde medicatieoverzicht deel uit van het cliëntdossier. De afspraken hierover maken wij op basis van de BEM (Beoordeling Eigen beheer Medicatie).

Verzorgenden en verpleegkundigen moeten bevoegd en bekwaam zijn voor onder andere het toedienen van medicatie. Zonnehuisgroep Amstelland geeft hen bijscholing en toetst hen jaarlijks.

Als er iets niet goed gaat met de medicatie, zal dit in het cliëntdossier als een incident worden gemeld en zal zo nodig een arts worden ingeroepen.

De apotheek zal uw medicatie zoveel mogelijk in individuele doseerverpakking afleveren. Elke locatie werkt daarom samen met één apotheek. De verzorgenden en verpleegkundigen kunnen de medicatie dan op verantwoorde wijze toedienen. Deze cliënten eenheid verpakking (CEV) heet ook wel Baxter. Daarnaast kan er vloeibare medicatie zijn die via injecties of via de mond (oraal) wordt ingebracht/ingenomen. Bij de individuele doseerverpakking zit meestal geen bijsluiters, zoals in een doosje medicijnen. Verzorgenden en verpleegkundigen kunnen op verzoek de actuele bijsluiters voor cliënten uitprinten.

## Reanimatie

Reanimatie is levensreddend handelen door het gebruik van een defibrillator (AED), hartmassage en/of mond-op-mondbeademing. Wanneer er bij iemand sprake is van een hartstilstand of ademhalingsstilstand dan wordt er in de regel een reanimatie toegepast. Met hartmassage, kunstmatige beademing of het toedienen van een elektrische schok wordt geprobeerd de lichaamsfuncties weer op gang te krijgen. Dit is een basale reanimatie die geen garantie is voor het slagen van een reanimatie. Daarvoor is het noodzakelijk dat de reanimatie in de ambulance en het ziekenhuis wordt voortgezet. Zonnehuisgroep Amstelland heeft op iedere locatie een defibrillator (AED) en geschoolde bedrijfshulpverleners die kunnen reanimeren.



Reanimatie kan de kans op overlijden verkleinen. Als iemand de reanimatie overleeft, bestaat de kans dat er blijvende schade is opgetreden, met name aan de hersenen. Ouderen met chronische aandoeningen zijn kwetsbaar en hebben hierdoor minder kans op een succesvolle reanimatie.

Cliënten en hun familie vragen we na te denken over de vraag “Is reanimatie in mijn situatie zinvol?” Dit kunt u bespreken met de specialist ouderengeneeskunde (SO) of uw huisarts.

Uw besluit over reanimatie wordt in uw dossier gezet. In acute situaties kunnen we dan rekening houden met uw wensen. Het kan echter voorkomen dat niet iedereen op de hoogte is van deze gemaakte afspraken.

## **Hygiëne**

Goede hygiëne is van belang om het risico op het overdragen van ziekmakende micro-organismen zoals virussen en bacteriën te verkleinen. Als de hygiëneregels niet goed worden nageleefd, kunnen micro-organismen zich snel verspreiden. Dit kan gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de cliënten en de medewerkers.

Micro-organismen verspreiden zich via direct of indirect contact met handen, lucht, voedsel en water, postdoel/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.

Medewerkers houden zich daarom aan:

- Geen hand- en polssieraden dragen
- Korte nagels
- Geen nagellak en kunstnagels
- Handen wassen of gebruik van handalcohol:
  - voorafgaand aan contact met de cliënt
  - voorafgaand aan schone/steriele handelingen
  - na contact met cliënt
  - na aanraken omgeving van de cliënt
  - voor en na het gebruik van handschoenen
  - na eten en toiletbezoek.

Als cliënt kunt u bijdragen aan een goede hygiëne door uw handen te wassen:

- Voordat u uw woning verlaat om naar een centrale ruimte in het gebouw te gaan
- Voor en na het eten
- Direct na toiletbezoek.

Bezoekers kunnen bij binnenkomst in ons gebouw handalcohol gebruiken om de handen te ontsmetten.

## **Persoonlijke alarmering**

Indien nodig krijgt u bij ons een halsalarm. U kunt de knop op dit halsalarm indrukken als u in nood verkeert. Dit halsalarm werkt in het hele huis. In de badkamers en toiletten hangt meestal een trekalarm. Wanneer u het alarm gebruikt, komt er zo spoedig mogelijk iemand naar u toe. Dag en nacht zijn medewerkers oproepbaar.

## **Brandveiligheid**

De brandpreventie in onze locaties is goedgekeurd door de brandweer. Het omvat onder meer:

- Een rookmelder in elke kamer. Het brandmeldsysteem gaat af bij rookontwikkeling.
- De medewerkers en brandweer worden dan automatisch direct gewaarschuwd.
- Aan de binnenkant van uw kamer en op de gang hangen vluchtrouteschema's. Hierop zijn ook de nooduitgangen aangegeven. Nooduitgangen herkent u aan een groen verlicht bordje boven de deur.

- In geval van nood gaat de noodverlichting branden en gaan brandwerende deuren automatisch dicht. Er ontstaan dan compartimenten. Afgesloten buitendeuren gaan van het slot.
- De 24 uren aanwezigheid van bedrijfshulpverleners (BHV) die instructies geven als er een ongeval, brand of ontruiming plaatsvindt. Deze medewerkers volgen jaarlijks bijscholing en oefenen jaarlijks, zo nodig samen met de brandweer.

Wat kunt u doen bij brand:

- Blijf kalm
- Druk op de alarmknop
- Volg de instructies van de medewerkers
- Verlaat uw kamer en sluit de deur
- Ga naar een nooduitgang en wacht op verdere instructies.

### **Preventie van inbraak en insluip**

In principe is iedereen welkom in onze locaties. Ter voorkoming van inbraak en insluip door ongewenste bezoekers worden de meeste gebouwen van Zonnehuisgroep Amstelland bewaakt door camera's. Natuurlijk letten onze medewerkers goed op. U kunt helpen bij het voorkomen van inbraak door:

- Alert te zijn op insluipters. Meld het aan medewerkers als u verdachte personen ziet rondlopen.
- Geef kostbaarheden zoals geld, sieraden of belangrijke papieren in bewaring bij familie of kennissen.
- Meld bij een vermoeden van diefstal dit zo spoedig mogelijk aan de leidinggevende van uw afdeling. Als u aangifte doet, kan de politie proces verbaal opmaken. Dit proces verbaal is nodig voor het in behandeling nemen van de door u geleden schade door onze verzekeringsmaatschappij.

In geval van vermoeden van diefstal kunnen wij onder voorwaarden een mobiele camera inzetten.



### **Verzekeringen**

Als u op één van de locaties van Zonnehuisgroep Amstelland verblijft, houdt u uw eigen verzekeringen zoals aansprakelijkheid, inboedelverzekering en zorgverzekering. Zonnehuisgroep Amstelland heeft als organisatie een inboedelverzekering die vergoedt als er aantoonbare inbraak-, brand- of waterschade is. Er is een eigen risico van 30 euro per schademelding.

Ook voor de WA-verzekering van Zonnehuisgroep Amstelland geldt een eigen risico van 30 euro per melding. Als brillen, gehoorapparaten en kleding kapot zijn gegaan of weggeraakt door toedoen van Zonnehuisgroep Amstelland, vergoedt de organisatie de dagwaarde van deze eigendommen als er een aankoopbewijs is. Voor de bepaling van de dagwaarde gaan we ervan uit dat dergelijke eigendommen drie jaar meegaan.

Uw zorgverzekering blijft u nodig hebben als u in één van onze locaties woont. U heeft deze bijvoorbeeld nodig voor uw huisarts, specialist in het ziekenhuis of bij ziekenhuis opname.

Voor vragen over de afhandeling van uw melding van schade, kunt u terecht bij het hoofd zorg van uw afdeling en/of bij de financiële administratie van Zonnehuisgroep Amstelland: 020 545 1636.

## **Rookbeleid**

Roken geeft een verhoogd risico op de gezondheid en veiligheid van de cliënt, medecliënten en medewerkers en een verhoogd risico op brand. Cliënten mogen daarom alleen roken onder de volgende voorwaarden op de eigen kamer of in de daarvoor bestemde en aangegeven rookruimte van de locatie:

- In het ECD (elektronisch cliëntdossier) wordt genoteerd waar en met welk toezicht de cliënt mag roken.
- De risico's van het roken voor de gezondheid en veiligheid van de cliënt, medecliënten en medewerkers wordt met de cliënt en zo nodig diens eerste contactpersoon besproken.

Indien de cliënt alleen onder toezicht mag roken, is roken uitsluitend toegestaan onder toezicht van:

- Een medewerker die dat zelf wil (voor wie een rookvrije werkplek geen noodzaak is)
- Een vrijwilliger die dat zelf wil
- Een familielid of andere bekende van de cliënt

De toezichthouder rookt zelf niet mee met uitzondering van bezoekers van een cliënt in een zorgappartement.

Bezoekers worden vanwege het gevaar voor de gezondheid van cliënten, medewerkers en vrijwilligers geacht niet te roken in de locaties of op de terreinen van Zonnehuisgroep Amstelland. Een uitzondering wordt gemaakt voor cliënten die wonen in zogenaamde zorgappartementen. Hier mag gerookt worden door de bezoekers. In uitzonderingssituaties kunnen er andere afspraken worden gemaakt die vermeld worden in het zorgplan van de cliënt.

Medewerkers mogen alleen roken in de daarvoor bestemde rookruimte of buiten het terrein van de locatie.

## **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 u als 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.

Uw persoonsgegevens beveiligen wij tegen ongevoegde toegang, dit geldt voor de gegevens op papier en voor digitale gegevens. Indien u signaleert dat vertrouwelijke informatie binnen locaties van Zonnehuisgroep Amstelland toegankelijk is voor anderen, waar dit niet voor bedoeld is, vernemen wij dat graag via een mail aan [rvb@zhga.nl](mailto:rvb@zhga.nl) met gegevens over waar (locatie) u wanneer welke gegevens 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 klachtenbemiddelaar, het College Bescherming Persoonsgegevens of de civiele rechter.

U en uw vertegenwoordiger (ofwel eerste contactpersoon) hebben recht op inzage in het cliëntdossier. 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.

## **Familie en veiligheid**

Familieleden laten we graag meehelpen. Medewerkers zullen familieleden informeren hoe ze om kunnen gaan met geldende richtlijnen inzake hygiëne, brandveiligheid, medicatieveiligheid en arbeidsomstandigheden. Het gaat onder meer om:

- schoonmaakmiddelen na gebruik in afgesloten ruimte bewaren
- strijkbout na gebruik wegzetten in verband met hitte en kans op verbranden
- beschermende kleding aanbieden bij helpen met koken
- instructie lezen over wat te doen bij brandmelding op woning
- instructie over wat te doen bij een prikaccident
- instructie over gebruik van een tillift
- instructie over gebruik van een douche of postoeel
- hoog/laag bedden niet in de hoogste stand zetten als er geen toezicht is
- instructie over gebruik van rolstoelen
- messen en dergelijke altijd na gebruik gelijk afwassen en in gesloten la opruimen
- als vloeren nat zijn van dweilen, dit graag kenbaar maken
- wat te doen bij verslikken, als een familielid een bewoner helpt tijdens het eten.



## **Meer informatie?**

Indien u nadere informatie wilt over één van bovenstaande onderwerpen, kunt u contact opnemen met uw Eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV) of het hoofd zorg of de regiomanager.

Voor een afspraak met de specialist ouderengeneeskunde of een andere behandelaar kunt u contact opnemen met het medisch secretariaat (van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur) via: 020 426 53 78 of [kbo@zhga.nl](mailto:kbo@zhga.nl).

## **Suggesties**

Zonnehuisgroep Amstelland wil graag weten wat cliënten belangrijk vinden. We horen dan ook graag uw suggesties. U kunt ze kwijt bij uw EVV of de leidinggevenden of mailen aan ons via [info@zhga.nl](mailto:info@zhga.nl).

We nodigen cliënten en hun naasten verder van harte uit hun ervaringen te delen via ZorgkaartNederland en andere vergelijkbare websites.