

*Leverings-
voorwaarden*

Algemene leveringsvoorwaarden

Specifieke leveringsvoorwaarden:

Thuiszorg (Verpleging en verzorging)

Dagbehandeling of dagverzorging

Wonen in een verzorgingshuis

Verpleeghuiszorg

- Wonen op een psychogeriatrische afdeling

Verpleging
en
verzorging

Algemene leveringsvoorwaarden

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein levert producten en diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In deze brochure staan de leveringsvoorwaarden hiervan beschreven. Deze leveringsvoorwaarden zijn tevens te vinden op de website: www.pantein.nl. De zorg en diensten van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein worden verleend op basis van de indicatiestelling, geldende wettelijke regelingen, kwaliteitseisen en de wensen van onze klanten.

Binnen de gezondheidszorg zijn er wetten vastgesteld die uw positie beschermen en richting geven aan de kwaliteit van de zorgverlening. Een medewerker van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein bespreekt met u deze leveringsvoorwaarden. Indien dit niet mogelijk is worden de leveringsvoorwaarden en alle afspraken die daar uit voortvloeien besproken met uw vertegenwoordiger.

De overeenkomst

Om voor zorg en/of een woonvoorziening (een appartement) van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein in aanmerking te komen heeft u een indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) nodig. In bepaalde situaties is voor het ontvangen van zorg een verwijzing van de behandelend arts (huisarts of specialist) voldoende. De afspraken over de zorgverlening en/of het appartement worden vastgelegd in een overeenkomst. Bij aanvang van de zorgverlening en/of oplevering van het appartement dient de overeenkomst door u en een vertegenwoordiger van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein te zijn ondertekend. Door de overeenkomst te ondertekenen gaat u akkoord met deze leveringsvoorwaarden en de afspraken die met u zijn gemaakt.

Gedurende de zorgverlening kunnen, in overleg met u, de gemaakte afspraken veranderen. Deze veranderingen worden vastgelegd in een zorgplan en vormen een onderdeel van de overeenkomst.

Indien de geldigheid van het indicatiebesluit verstrijkt of als uw zorgbehoefte, binnen de bestaande afspraken, ingrijpend is veranderd dient er een herindicatie bij het CIZ te worden aangevraagd. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk. Een herindicatie bij het CIZ kan, in overleg met u, ook door een medewerker van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein geregeld worden.

Wijziging en beëindiging van de zorgovereenkomst

Zowel u als Thuiszorg en Zorgcentra Pantein zijn gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. De opzegtermijn voor het beëindigen van de zorgverlening is twee weken. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan alleen wegens gewichtige reden de overeenkomst opzeggen. In geval van wijzigingen zal Thuiszorg en Zorgcentra Pantein direct overeenkomstig handelen. Ook indien deze wijziging een verhoging van de eigen bijdrage betekent.

De overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden opgezegd als:

- verplichtingen op grond van de afspraken en/of deze leveringsvoorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden nagekomen;
- er geen sprake meer is van een door het CIZ afgegeven noodzakelijke indicatie;
- de arbeidsomstandigheden dusdanig zijn dat het (verder) verlenen van zorg of diensten niet (meer) van medewerkers verwacht mag worden. Dit is onder meer het geval indien u of uw huisgenoten zich schuldig maakt aan discriminatie, buitensporig alcohol- of drugsgebruik, (dreiging met) geweld, dwang, gevaarlijke huisdieren of (seksuele) intimidatie. Dit geldt ook indien er sprake is van slechte hygiënische omstandigheden of niet voldaan wordt aan de arbocheck.

Zorgplan

De medewerkers van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein willen graag de zorgverlening op uw wensen en behoeften afstemmen. Daarvoor wordt binnen twee weken, nadat de zorgverlening is gestart, samen met u een zorgplan opgesteld. Hierbij wordt van u verwacht dat u achtergrondinformatie geeft om de zorg te kunnen verlenen en uw medewerking biedt bij de uitvoering van het zorgplan. De zorg en de behandeling kunnen dan zo persoonlijk mogelijk worden geboden.

Om de afspraken in het zorgplan uit te kunnen voeren is uw toestemming nodig en kunt u gevraagd worden om het zorgplan te ondertekenen.

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein hecht veel waarde aan uw tevredenheid over de geboden zorg. De afgesproken zorg en de wijze waarop deze worden verleend wordt daarom regelmatig met u besproken en zo nodig bijgesteld. Iedere verandering in de zorgverlening wordt in het zorgplan vastgelegd. Indien de zorgverlening niet meer op een verantwoorde wijze geboden kan worden, kan in overleg met u, een andere zorgvorm worden aangeboden.



Wat mag u van onze medewerkers verwachten?

Om de kwaliteit van de zorgverlening te garanderen, houden onze medewerkers zich aan de wettelijke regelingen, algemene kwaliteitseisen en maatschappelijk aanvaardbare omgangsvormen. De medewerker behandelt u met respect en heeft persoonlijke aandacht voor u en uw naasten en gaat zorgvuldig met uw bezittingen om. Er wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen, ideeën en leefregels. De medewerkers zullen u hierin, binnen de mogelijkheden van de organisatie, tegemoet komen. De afgesproken werkzaamheden worden, in overleg met u, op een deskundige manier uitgevoerd. Indien de medewerkers, om bepaalde redenen, de gemaakte afspraken niet na kunnen komen, wordt dit met u besproken. De medewerkers mogen geen geld of cadeaus in ontvangst nemen.

Om de kwaliteit van de zorgverlening te garanderen, dienen de medewerkers zich te houden aan de regels die de Wet op de Beroepen Individuele Gezondheidszorg (BIG) stelt. Zij zijn daarom verplicht te werken volgens vastgestelde richtlijnen bij handelingen die risico voor uw gezondheid met zich meebrengen. Deze handelingen worden uitsluitend uitgevoerd na een schriftelijke opdracht van de (verpleeg)huisarts of medisch specialist.

Huisarts/Verpleeghuisarts

De zorgverlening wordt afgestemd op de behandeling van uw (verpleeg)huisarts, medisch specialist of andere hulpverleners. In uw dossier wordt vastgelegd welke hulpverleners verantwoordelijk zijn voor uw behandeling en zorgverlening. Zij kunnen hun bevindingen in uw dossier rapporteren.

De eerste verantwoordelijke verzorgende, verpleegkundige of zorgcoördinator

Indien u zorg ontvangt krijgt u een verzorgende of verpleegkundige toegewezen die verantwoordelijk is voor de zorgverlening en fungeert als eerste aanspreekpunt. Binnen de verzorgingshuizen en de verpleeghuizen is dit de eerst verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. Binnen de thuiszorg wordt naast de eerstverantwoordelijke ook een zorgcoördinator aangesteld. De zorgcoördinator is verantwoordelijk voor de totale zorgverlening. U krijgt met meerdere medewerkers te maken, maar er wordt naar gestreefd om het aantal medewerkers waarvan u zorg ontvangt te beperken.

Privacy

Om op een verantwoorde manier zorg te verlenen heeft Thuiszorg en Zorgcentra Pantein persoonlijke informatie van u nodig. U bent verplicht om deze persoonlijke gegevens te verstrekken ten behoeve van de zorgverlening. Deze gegevens worden geregistreerd door de medewerkers en zijn alleen inzichtelijk voor degene die ze functioneel nodig heeft.

De medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Dit betekent dat zij niet met derden over uw situatie mogen praten. Om optimaal zorg te kunnen bieden of in noodsituaties kan het echter nodig zijn dat de medewerkers onderling of met andere hulpverleners informatie uitwisselen. Deze uitwisseling van informatie zal tot het noodzakelijke beperkt blijven. Aan uw naasten wordt alleen informatie gegeven wanneer u daar toestemming voor geeft. U beslist aan wie informatie mag worden verstrekt. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein hanteert ter bescherming van uw persoonlijke gegevens een privacyreglement dat voortvloeit uit de Wet bescherming persoonsgegevens.

Inzage en registraties

Alle voor de zorgverlening noodzakelijke gegevens worden vastgelegd in het dossier. Het eerder genoemde zorgplan is een onderdeel van het dossier. Buiten uzelf mogen alleen de hulpverleners, die bij de uitvoering van het zorgplan betrokken zijn, het dossier inzien. Voor andere hulpverleners is het dossier niet toegankelijk. Alleen als u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft, krijgen derden inzage in het dossier. Als u het niet eens bent met de gegevens die zijn vastgelegd kunt u verzoeken deze te wijzigen of te verwijderen.

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is verplicht om bepaalde gegevens periodiek te meten en aan te leveren in het kader van de normen Verantwoorde Zorg. Uw medewerking wordt hiervoor gevraagd. Indien u aan dit onderzoek niet wenst deel te nemen kunt u dit kenbaar maken.

Verandering van zorgaanbieder of interne verhuizing

Als u van zorgaanbieder wilt veranderen of intern verhuist verlenen de medewerkers daaraan medewerking door te zorgen voor een goede overdracht. Aansluiting bij een groep of afdeling en de juiste deskundigheid die nodig is om uw zorgvraag te beantwoorden, kunnen overwegingen zijn om intern te verhuizen. Uiteraard wordt dit uitvoerig met u besproken.

Arbeidsomstandigheden

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is verplicht om de richtlijnen uit de Arbeidsomstandighedenwet na te leven. Dit betekent dat Thuiszorg en Zorgcentra Pantein eisen stelt aan de werkomstandigheden. Het gaat om veiligheid, hygiëne, werk materiaal, roken, lichamelijke en psychische belasting. Soms dienen er voorzieningen te worden getroffen. Dit kunnen speciale hulpmiddelen zijn, bijvoorbeeld een hooglaagbed of tillift, die noodzakelijk zijn om de veiligheid en gezondheid van u en de medewerker niet in gevaar te brengen. De medewerker inventariseert daarom samen met u welke hulpmiddelen nodig zijn en of deze aan de gestelde eisen voldoen.

Er wordt gewerkt volgens vastgestelde werkwijzen en hygiënische richtlijnen. Dat betekent dat medewerkers in sommige situaties beschermende materialen, zoals handschoenen, dragen.

Goede arbeidsomstandigheden hebben ook te maken met een goede omgang met elkaar. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein gaat er vanuit dat u en de medewerker respectvol met elkaar omgaan.

Klachten

Het is mogelijk dat de zorgverlening niet naar wens verloopt. Bespreek uw klacht met uw eerste verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. Indien u dat niet wilt, wanneer dit niet lukt of wanneer u daar ondersteuning bij nodig heeft, kunt u een gesprek aangaan met de leidinggevende. Mocht dit ook niet tot een oplossing leiden, dan kunt u een beroep doen op de onafhankelijke klachtencommissie. Hierbij kunt u ondersteuning krijgen. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein heeft voor het behandelen van klachten een klachtenregeling opgesteld. Voor het indienen van een klacht is een klachtenformulier beschikbaar. Zowel de klachtenregeling als het klachtenformulier zijn verkrijgbaar in alle Zorgcentra, bij het secretariaat Klachtencommissie of te downloaden via de website.

Medezeggenschap

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein heeft meerdere cliëntenraden. Deze cliëntenraden vertegenwoordigen uw belangen en adviseren de directie over onderwerpen die u direct raken.

Aansprakelijkheid

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is verzekerd tegen materiële schade die door een medewerker bij u wordt veroorzaakt. Als er zich een gebeurtenis voordoet die tot aansprakelijkheid van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein leidt, kunt u een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De schade dient u zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf werkdagen, schriftelijk te melden. Per schademelding heeft u een eigen risico van € 75,- dat in rekening gebracht kan worden. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is slechts verplicht de schade van de klant te vergoeden tot ten hoogste het bedrag dat de verzekering uitkeert. Het schadeformulier is verkrijgbaar bij het secretariaat Service Bedrijf Pantein of te downloaden via de website.



Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- calamiteiten zoals rampen, brand, overstromingen of extreme weersomstandigheden, waardoor de zorgverlening niet mogelijk is;
- schade die is ontstaan door verlies, misbruik of diefstal van goederen, geld, sleutels of pinpas welke door u aan onze medewerkers zijn toevertrouwd.

Algemene voorzieningen

Mocht een bepaling van deze leveringsvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing zijn, dan zal slechts die bepaling als niet geschreven worden beschouwd. Voor het overige zullen deze leveringsvoorwaarden volledig van kracht blijven.

Toepasselijk recht en geschillen

Op de overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen die tussen partijen mochten ontstaan in verband met de overeenkomst worden bij uitsluiting berecht door de Rechtbank.

Thuiszorg

Legitimatie

De medewerker kan zich op uw verzoek legitimeren als medewerker van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein.

Financiering

Als u een geldig indicatiebesluit heeft van het CIZ komt u in aanmerking voor een gehele of gedeeltelijke vergoeding vanuit de AWBZ. Meestal betaalt u een eigen bijdrage voor de zorgverlening. De eigen bijdrage is afhankelijk van de gezinssamenstelling, het (gezamenlijk) belastbaar inkomen en het aantal uren zorg dat u ontvangt. In de folder van het Centraal Administratie Kantoor (CAK) kunt u over de eigen bijdrageregeling van de AWBZ informatie vinden.

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein brengt uitsluitend de kosten in rekening die tot de overeengekomen zorgverlening behoren. Hieronder vallen ook alle taken en activiteiten die behoren bij goede zorgverlening, bijvoorbeeld opstellen van een zorgplan of contact met de huisarts. De medewerkers registreren elektronisch de tijd die zij aan de zorgverlening besteden. De kosten worden op basis van deze registratie in rekening gebracht. Het is mogelijk dat, vanwege afrondingen in de tijd, afwijkingen in de registratie voorkomen.

Annulering

Als u voor korte duur geen zorg of diensten wenst te ontvangen, dient u dit uiterlijk 24 uur van tevoren te melden via het telefoonnummer dat in het zorgmap staat.

Toegang tot de woning

De woning dient voor de medewerkers toegankelijk te zijn op het moment dat de zorg wordt verleend. De medewerkers nemen géén sleutels in beheer. In uitzonderlijke situaties kunnen over de toegang tot de woning afspraken worden gemaakt die vastgelegd worden in een overeenkomst. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele gevolgen of andere schade die veroorzaakt is door het bewaren van de sleutel op een afgesproken plek.

Autogebruik

De medewerkers verrichten in principe geen werkzaamheden waarbij het gebruik van een auto nodig is. Mocht autogebruik voor de zorgverlening toch noodzakelijk zijn, dan wordt dit met bijbehorende afspraken in het zorgplan vastgelegd.



Dagbehandeling of dagverzorging

Vervoer

Als u over een medische indicatie beschikt, wordt voor u taxivervoer georganiseerd door Thuiszorg en Zorgcentra Pantein. U wordt 's morgens thuis opgehaald en aan het einde van de middag weer thuis gebracht. Indien u niet de hele dag maar een dagdeel aanwezig bent op de dagbehandeling of dagverzorging kunt u 's morgens of aan het einde van de middag gebruik maken van dit georganiseerde taxivervoer. Indien u geen gebruik wilt maken van dit georganiseerde taxivervoer zorgt u zelf voor vervoer van zowel de heen- als de terugreis. Als u een medische indicatie heeft kunt u, de kosten die u maakt voor het eigen vervoer, tot een vastgesteld maximum bedrag declareren bij de dagbehandeling of dagverzorging.

Maaltijden

Indien u gedurende de gehele dag gebruik maakt van de dagbehandeling of dagverzorging krijgt u tussen de middag een maaltijd aangeboden. U kunt kiezen uit een warme of een broodmaaltijd. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Als u een dagdeel gebruik maakt van de dagbehandeling of dagverzorging kunt u ook gebruik maken van de maaltijd, maar dan dient u de kostprijs van de maaltijd te betalen.



Wonen in een verzorgingshuis

Het appartement

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein draagt er zorg voor dat u het appartement in goede staat kunt betrekken en dat de aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren. De standaardinventaris bestaat uit: een kookplaat, gordijnrails en standaardverlichting. Deze voorzieningen zijn eigendom van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein. Als u toch merkt dat er gebreken zijn kunt u dit doorgeven waarna het zo snel mogelijk zal worden verholpen. Als door uw schuld of met opzet de bruikbaarheid van het appartement of de daarin aanwezige voorzieningen zijn aangetast worden de kosten van het herstel bij u in rekening gebracht. Voor de overige inventaris zoals stoffering en meubels dient u als bewoner zelf zorg te dragen. De stoffering dient na beëindiging van de overeenkomst direct verwijderd te zijn.

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein zorgt voor het technisch onderhoud en het herstelwerk aan het appartement. Het appartement mag door niemand, zonder toestemming van u worden betreden. Als u door welke reden dan ook enige tijd niet aanwezig bent in uw appartement is het voor Thuiszorg en Zorgcentra Pantein niet geoorloofd een andere bewoner toe te laten mits u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

Verzekering

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein draagt zorg voor de glas- en opstalverzekering. U dient zelf te zorgen voor een WA- en inboedelverzekering.



Huishoudelijke hulp

Het appartement wordt wekelijks schoongemaakt door een medewerker. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgplan.

Verzorging, ondersteuning en begeleiding

Als u een indicatie heeft voor verpleging, verzorging, ondersteuning en/of begeleiding, ontvangt u vanaf het moment dat u het appartement betreft de zorgverlening die met u is afgesproken. Bezoek aan de kapper, normale voetverzorging door de pedicure en verzorgingsproducten zijn voor uw eigen rekening. Wanneer uw voeten extra zorg nodig hebben als gevolg van een handicap (medische indicatie) dan komen de kosten ten laste van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein.

Activiteiten

U kunt deelnemen aan de ontspannings- en recreatieve activiteiten die worden georganiseerd door het verzorgingshuis. Voor uw eigen rekening komen kosten voor bijvoorbeeld materiaal, entree en reizen.

De maaltijden

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein biedt u twee broodmaaltijden, een warme maaltijd, koffie, thee en bouillon aan. Dieetvoeding krijgt u indien dit voorgeschreven is door een arts of diëtist. De extra kosten voor de dieetvoeding worden aan u, of aan uw verzekeraar, doorberekend. In sommige verzorgingshuizen is het ook mogelijk op eigen kosten uw broodmaaltijd te verzorgen.

Het wasgoed

De kleding en/of beddengoed wordt door de textielservice gemerkt, waarvoor u een éénmalige bijdrage betaalt. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan al uw wasgoed of een gedeelte ervan verzorgen. De afspraken hierover en de bijbehorende kosten kunt u lezen in de informatiebrochure textielvergoeding.

Interne verhuizing

Indien u op eigen verzoek wilt verhuizen naar een ander appartement komen de kosten voor eigen rekening. Als een appartement door twee personen werd bewoond is de achterblijvende bewoner, na overlijden of vertrek van de andere medebewoner, verplicht te verhuizen naar een éénpersoonsappartement zodra er een beschikbaar is. De kosten voor deze verhuizing zijn dan voor rekening van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein.

Woontarief

Op grond van de wet bent u een inkomensafhankelijke bijdrage verschuldigd in de kosten van het verblijf aan Thuiszorg en Zorgcentra Pantein. Dit bedrag dient u vóór de eerste dag van de maand te betalen aan het door de wet aangewezen overheidsorgaan. Als er wijzigingen in het woontarief plaatsvinden wordt dit zo spoedig mogelijk aan u kenbaar gemaakt.

Overige voorzieningen en diensten

Er zijn een aantal voorzieningen en diensten die uw verblijf kunnen veraangenaemen maar die niet door de AWBZ vergoed worden.

- *Aansluitingen en abonnementen*

De aansluiting op het telefoonnet, het telefoonabonnement en de gesprekskosten dient u zelf te betalen.

- *Huisarts, paramedische zorg, hulpmiddelen en geneesmiddelen*

De zorg door de huisarts, fysiotherapeut en/of ergotherapeut, hulpmiddelen en geneesmiddelen vallen onder de Zorgverzekeringswet (basisverzekering). Er gelden wel voorwaarden. Zo is het aantal fysiotherapeutische behandelingen dat vergoed wordt beperkt en worden niet alle geneesmiddelen vergoed. Informatie hierover vindt u in uw zorgverzekeringspolis.

- *Logee*

Indien u een logee wilt ontvangen dient u dit vooraf door te geven aan uw eerste verantwoordelijke verzorgende of verpleegkundige. Als de logee gebruik maakt van bepaalde voorzieningen kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

- *Laatste zorg en opbaren*

Opbaren in het appartement is toegestaan mits de klant op een éénpersoonsappartement heeft gewoond en de familie zelf het bezoek organiseert. De kosten van de noodzakelijke laatste zorg na het overlijden komen ten laste van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein.

De kosten van wenselijke laatste zorg (afleggen, opbaren) komen voor eigen rekening. Deze kosten worden vaak gedekt door de uitvaartpolis. Het schouwen van de overledene is een verantwoordelijkheid van de huisarts.

Beëindiging van de woonovereenkomst

De woonovereenkomst tussen u en Thuiszorg en Zorgcentra Pantein is voor onbepaalde tijd. Als u het appartement wilt opzeggen, dient u dat schriftelijk te doen en rekening te houden met een opzegtermijn van één maand. Indien u verhuist naar een andere locatie van Thuiszorg en Zorgcentra Pantein geldt er geen opzegtermijn.

Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan onder dezelfde voorwaarden de woonovereenkomst opzeggen als naar het oordeel van de medisch adviseur en na overleg met de huisarts, het gezien uw lichamelijke of geestelijke conditie niet mogelijk is om de zorg die u nodig heeft in het verzorgingshuis te bieden. Ook zal Thuiszorg en Zorgcentra Pantein de woonovereenkomst opzeggen als u zich, ondanks aanmaningen, niet houdt aan de huisregels, schuldig maakt aan ernstig wangedrag of ernstige overlast bezorgd.

Opzeggen appartement

Als het appartement in verband met overlijden wordt opgezegd krijgt uw vertegenwoordiger zeven dagen, vanaf de dag van overlijden, de tijd om het te ontruimen. Al uw persoonlijke spullen dienen meegenomen te worden. Als deze worden achtergelaten zal Thuiszorg en Zorgcentra Pantein de goederen opslaan voor rekening en risico van de rechthebbende(n). Na betaling van de gemaakte kosten kunnen de goederen terug worden ontvangen. Als drie maanden na de opslag de inboedel nog niet is afgehaald zal, na taxatie door een deskundige, deze worden vernietigd of in een openbare verkoop worden verkocht. De opbrengst van de verkoop, komt na aftrek van de gemaakte kosten, tegemoet aan de rechthebbende(n).

Verpleeghuiszorg

Vertegenwoordiging

Het is belangrijk dat de persoonlijke en materiële belangen van u of uw naaste goed vertegenwoordigd worden. De medewerkers gaan ervan uit dat u zelfstandig beslissingen kunt nemen tot dat het tegendeel blijkt. Er kan echter altijd een situatie ontstaan waarin u, soms tijdelijk, niet goed voor uw eigen belangen op kunt komen, bepaalde beslissingen zelf niet kunt nemen of de gevolgen van uw beslissingen niet kunt overzien. Om problemen te voorkomen wordt, vooraf aan de zorgverlening, door de verpleeghuisarts met u afgesproken wie uw belangen zal vertegenwoordigen in een dergelijke situatie. U kunt geheel naar eigen keuze iemand schriftelijk machtigen. Wanneer u schriftelijk niemand machtigt, treedt de echtgenoot of andere levensgezel als zodanig op. Als deze ontbreekt of niet als zodanig wil optreden, treedt een ouder, kind, broer of zus als vertegenwoordiger op. Als deze er niet zijn of niet als zodanig willen optreden of als ze er onderling niet uitkomen, kan aan de kantonrechter worden gevraagd een mentor aan te stellen. Een mentor behartigt uw persoonlijke belangen net als de vertegenwoordiger.

Als u uw financiële zaken niet meer wilt of kunt regelen, dient u een zaakwaarnemer aan te wijzen. Als er geen zaakwaarnemer is kan er via de kantonrechter ook een bewindvoerder worden aangesteld.

De vertegenwoordiging voor persoonlijke belangen wordt vastgelegd in het zorgplan en bewindvoering wordt vastgelegd bij de cliëntenadministratie. De verpleeghuisarts beoordeelt of er sprake is van een situatie waarin u (tijdelijk) niet meer bepaalde beslissingen kunt nemen of de gevolgen van uw beslissingen kunt overzien. Op zo'n moment overlegt de verpleeghuisarts met uw vertegenwoordiger. Bij elke beslissing staat het belang van u als klant voorop. De vertegenwoordiger wordt betrokken bij het opstellen en wijzigen van het zorgplan. In het geval dat de vertegenwoordiger en de verpleeghuisarts van mening verschillen zonder zicht op een oplossing, blijft de verpleeghuisarts verantwoordelijk en neemt de uiteindelijke beslissing.

De verpleeghuisarts

U krijgt een vaste verpleeghuisarts die eindverantwoordelijk is voor uw behandeling en zorgverlening. Dit wordt in uw dossier vastgelegd. De verpleeghuisarts stelt in overleg met u en met het multidisciplinair team een behandel- of zorgplan op. Dit zorgplan wordt regelmatig bijgesteld nadat het met u en met het team is besproken.

Informatie

De verpleeghuisarts informeert u over uw persoonlijke gezondheidssituatie en over de behandelingsmogelijkheden. De arts geeft volledige openheid van zaken wat betreft het doel van onderzoeken en behandelingen, de gevolgen en de risico's. Ook de andere hulpverleners waarmee u te maken krijgt, geven u in begrijpelijke taal uitleg over de verzorging of behandeling. Er wordt niets buiten u om besloten of geregeld. Als u niet geïnformeerd wilt worden, accepteert Thuiszorg en Zorgcentra Pantein dit, zo lang dit voor u of voor een ander niet nadelig is.

Toestemming

In overleg tussen u en uw verpleeghuisarts kunnen de afspraken in het zorgplan worden gewijzigd. Indien tussentijds (para) medische of verzorgende handelingen nodig zijn die niet in het zorgplan zijn opgenomen, is uw toestemming noodzakelijk. Als er sprake is van een noodsituatie kan zonder uw toestemming worden gehandeld om ernstig nadeel voor u te voorkomen. Uitgangspunt daarbij zijn de afspraken die in het zorgplan zijn vastgelegd. Zodra dat mogelijk is, wordt alsnog uw toestemming gevraagd waarna de specifieke verzorging, verpleging en/of behandeling in het zorgplan wordt opgenomen en voortgezet. Een schriftelijke wilsverklaring waarin u verklaart dat u geen toestemming verleent voor de uitvoering van bepaalde handelingen, zal in principe worden opgevolgd.

Inzage

Wanneer een klant overleden is, mogen de nabestaanden niet automatisch diens gegevens inzien. Zij dienen daarvoor toestemming te vragen aan de verantwoordelijke verpleeghuisarts. De verpleeghuisarts verleent toestemming wanneer hij/zij denkt dat de overledene daartegen geen bezwaar zou hebben gehad. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein bewaart de gegevens conform de wettelijke termijn.

Extra voorzieningen

Er zijn een aantal voorzieningen en diensten die u het verblijf kunnen veraangenamen maar die niet door de AWBZ vergoed worden. Als u gebruik wil maken van deze diensten brengt Thuiszorg en Zorgcentra Pantein de kosten hiervan bij u in rekening.

Het wasgoed

De kleding en/of beddengoed wordt door de textielservice gemerkt. Hiervoor betaalt u een éénmalige bijdrage. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein kan al uw wasgoed of een gedeelte ervan verzorgen. De afspraken hierover en de bijbehorende kosten kunt u lezen in de informatiebrochure textielvergoeding.





Wonen op een psychogeriatrische afdeling

Middelen en maatregelen

Een psychogeriatrische afdeling biedt een veilige omgeving voor u of uw familielid. Alvorens wonen op een psychogeriatrische afdeling mogelijk is, vindt er een beoordeling plaats of deze afdeling voor u of uw familielid de juiste plaats is. Soms is het nodig om middelen en maatregelen ter bescherming toe te passen bijvoorbeeld het toepassen van bedhekken, fixeren of het gebruiken van een plateau, band of belmatje. Het besluit om middelen en/of maatregelen toe te passen wordt door de verpleeghuisarts genomen. Bij deze besluitvorming staat uw veiligheid en welzijn voorop. Hierbij wordt telkens een afweging gemaakt tussen de risico's die u loopt wanneer geen middelen en maatregelen worden toegepast en de beperkingen die u ondervindt, indien wel toepassing plaatsvindt. Als onderdeel van het zorgplan of als er zich een tijdelijke noodsituatie voordoet waarin het zorgplan niet voorziet, kunnen ter bescherming van u middelen en maatregelen maximaal zeven dagen worden toegepast. In die tijd dient, als voortzetting van het middel en/of de maatregel noodzakelijk blijkt, het zorgplan te zijn bijgesteld in overleg met u.

- **BOPZ-Indicatie**

Het CIZ beoordeelt of de klant bereid is om opgenomen te worden in een verpleeghuis of op een BOPZ-unit van het verzorgingshuis. Indien het CIZ opname noodzakelijk acht en de klant geen bereidheid en geen bezwaar toont tot opname, geeft het CIZ een BOPZ-indicatie af.

- **Wet BOPZ**

De wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (wet BOPZ) regelt de rechtspositie van klanten die niet vrijwillig zijn opgenomen. Dat wil zeggen dat zij met een rechterlijke machtiging, een inbewaringstelling of met een BOPZ-indicatie zijn opgenomen.

- **Rechterlijke machtiging**

Als een klant zich verzet tegen een, voor hem of haar, noodzakelijke opname in een verpleeghuis kan dit alleen na een besluit van de rechter. Zo'n besluit wordt een Rechterlijke Machtiging, RM, genoemd.

- **Inbewaringstelling**

Als een klant zich verzet tegen een noodzakelijke opname in een verpleeghuis terwijl er een spoedeisend belang is om hem of haar direct op te nemen, dan neemt de burgemeester een besluit tot opname. Zo'n beslissing van de burgemeester wordt een inbewaringstelling, IBS, genoemd.

Bescherming

Door het ziektebeeld kan het nodig zijn om u als klant in bescherming te nemen. Om de individuele vrijheid zo min mogelijk te beperken kan geavanceerde technologie worden ingezet. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgplan.

Dwangbehandeling

Voor een behandeling dient u of uw vertegenwoordiger toestemming te verlenen. Als u zich verzet tijdens een behandeling mag die behandeling alleen worden uitgevoerd indien dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor uzelf of voor anderen te voorkomen. Thuiszorg en Zorgcentra Pantein draagt er zorg voor dat de toepassing van een dwangbehandeling of middel en/of maatregel bij aanvang gemeld wordt door de verantwoordelijke verpleeghuisarts, via het Hoofd Medische Dienst, bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en uw vertegenwoordiger.

BOPZ - klachtenregeling

Indien u klachten heeft over de uitvoering van de Wet BOPZ, geldt de BOPZ-klachtenregeling. Voorbeelden hiervan kunnen zijn dat u klachten heeft over:

- de beslissing dat u niet in staat bent zelf te bepalen of u de voorgestelde behandeling wilt (onbekwaamheidsverklaring);
- de toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties;
- de beperking van uw fundamentele rechten (bezoek, bewegingsvrijheid in en rond het verpleeghuis, telefoonverkeer);
- het niet uitvoeren van het overeengekomen zorgplan;
- (een beslissing tot) behandeling zonder uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger terwijl u zich verzet.

Deze klachtenregeling kunt u op uw afdeling opvragen.

Verlof

Indien u met een RM of een IBS bent opgenomen kan er een beperking in verlof worden opgelegd. Als u, met een RM of een IBS verlof wil nemen, is daarvoor toestemming van de verantwoordelijke verpleeghuisarts nodig.



Thuiszorg & Zorgcentra Pantein

T 0900 – 8803
I www.pantein.nl

Klachtencommissie:
klachtencommissie.zorg@pantein.nl

Kvnummer Thuiszorg Pantein: 41085517
Kvnummer Zorgcentra Pantein: 41085837