



Informatiegids

Thuiszorg & Dagcentra

**Marga
Klompe** 
voor het beste van elk moment

Inhoudsopgave

Deel 1

ZORG 4

Belevingsgerichte zorg 5

Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage 5

Wmo 5

Zorgverzekeringswet 6

Wet langdurige zorg (wlz) 6

De zorgverlening gaat van start 6

Coördinatie van de zorg 7

Aanspreekpunt 7

Vastleggen van uw gegevens en informatie 7

Cliëntdossier 7

Zorgplan 8

Cliëntportaal van Marga Klompé 8

Medicijnen 8

Bereikbaarheid 9

Zorgmedewerkers en behandelaars 9

Sleutelbeheer 9

Het gebruik van hulpmiddelen 9

Deel 2

PRODUCTEN & DIENSTEN 10

Personenalarmering 11

Casemanagement dementie 11

Dagcentra 11

Logeren of tijdelijk wonen bij Marga Klompé 11

Geestelijke verzorging 11

Palliatieve zorg 12

Revalidatie 12

Deel 3

ALGEMEEN 13

Cliëntenraad 14

Kwaliteit 14

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) 14

Wel of niet reanimeren? 14

Roken 15

Gebruik van alcohol en andere verslavende middelen 15

Beleid bij ouderenmishandeling en huiselijk geweld 15

Cliënttevredenheid 16

Complimenten of klachten? 16

Algemene voorwaarden 16

Woord vooraf

Welkom!

Thuiszorg Marga Klompé biedt zorg bij u thuis. Dit kan hulp zijn bij uw persoonlijke dagelijkse verzorging of huishouden, maar ook verpleegkundige zorg. Wij hopen dat u zo zelfstandig thuis kunt blijven wonen, eventueel met ondersteuning van uw mantelzorger, familie of bureu.

Nu u thuiszorg van Marga Klompé ontvangt of ons dagcentrum bezoekt, willen we graag dat u goed bent geïnformeerd. Daarom hebben wij deze informatiegids gemaakt. In deel 1 van de gids leest u alles wat met de zorg en thuiszorg te maken heeft. Als cliënt van Marga Klompé kunt u gebruikmaken van verschillende producten en diensten. Hierover leest u meer in deel 2. Over algemene zaken die voor alle cliënten van Marga Klompé belangrijk zijn, leest u in deel 3.

In deze gids vindt u alleen de hoofdzaken. Meer informatie is te lezen op www.margaklompe.nl, onder andere onder het kopje 'Thuiszorg'. U kunt met vragen terecht bij uw wijkverpleegkundige of het team Service & Bemiddeling van Marga Klompé. U bereikt hen via telefoonnummer (0544) 47 41 14 of via serviceloket@szmk.nl.

U mag ervan uitgaan dat de informatie in deze gids actueel is op het moment dat u hem krijgt. Maar als er nieuwe wet- en regelgeving komt of er zijn bepaalde maatschappelijke ontwikkelingen, dan passen we ons beleid aan. Die veranderingen gaan soms snel. Daarom kunt u geen rechten ontlenen aan de informatie in deze gids. Als u deze gids al een poosje hebt bewaard, kunt u voor de meest recente informatie altijd navraag doen bij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (dagcentra) of de eerste contactverzorgende (thuiszorg).

Ons verhaal

Wij zijn Marga Klompé. Samen met vrijwilligers, mantelzorgers en samenwerkingspartners zetten wij ons er elke dag voor in om het beste uit elk moment te halen. Voor cliënten. En voor elkaar. De speciale momenten, de moeilijke momenten, maar juist ook die 'gewone' momenten die voor een stukje geluk kunnen zorgen. Dat doen we met een nuchtere mentaliteit die bij deze regio past. Zonder fratsen, maar met een glimlach.

Deel 1

Zorg

De wijkverpleegkundige is de verpleegkundige spil van het thuiszorgteam. De wijkverpleegkundige heeft goed contact met uw huisarts, en met bijvoorbeeld uw begeleider van het dagcentrum, specialist in het ziekenhuis of het behandelteam van Marga Klompé. Belangrijk is ook het contact en samenwerking met uw partner, familie of vrienden. Zij hebben een belangrijke rol als mantelzorger. Voor het aanvragen van een indicatie voor thuiszorg (persoonlijke verzorging en verpleging) kunt u terecht bij een van onze wijkverpleegkundigen. De wijkverpleegkundige bekijkt welke zorg u nodig hebt. Ook bepaalt de wijkverpleegkundige hoeveel en hoelang u zorg zou moeten krijgen.

Een indicatie is (met uitzondering van die van de Wet langdurige zorg) altijd tijdelijk. Wij houden voor u in de gaten of uw indicatie nog klopt. Als uw situatie wijzigt en u meer of minder zorg nodig hebt, bekijkt de wijkverpleegkundige uw situatie opnieuw en stelt zo nodig de indicatie bij. Het kan zijn dat na een bijstelling van uw indicatie, zorg thuis voor u niet meer voldoende is. Doet deze situatie zich voor, dan bespreken we dat met u en zoeken we samen naar een geschikte oplossing.

Het kan zijn dat u veel zorg thuis nodig hebt wanneer de laatste fase van uw leven is aangebroken. In die gevallen kan Thuiszorg Marga Klompé zowel overdag als in de nacht passende zorg bieden, met alle benodigde begeleiding en hulpmiddelen.

BELEVINGSGERICHTE ZORG

Bij Marga Klompé werken we vanuit de 'belevingsgerichte zorg-benadering'. Dat klinkt hoogdravend, maar het betekent gewoon dat we zoveel mogelijk aansluiten bij uw eigen belevingswereld, wensen en behoeften. Het belangrijkste aspect daarbij is het contact tussen u en ons. We hopen dat deze benadering u een gevoel van vertrouwen en veiligheid geeft.

VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

De vergoeding voor thuiszorg en voor het bezoeken van het dagcentrum (persoonlijke zorg, verpleging en begeleidingsgroep) is in verschillende wetten geregeld; de Wmo, de Zorgverzekeringswet en de Wlz. Welke wet voor u van toepassing is, hangt af van uw situatie.

WMO

In de Wmo (wet maatschappelijk ondersteuning) gaat het om taken die geen verpleegkundig karakter hebben, zoals huishoudelijke hulp, dagopvang of -besteding, beschermd wonen, begeleiding en ondersteuning van mantelzorgers. De inhoud kan per gemeente verschillen.

Eigen bijdrage Wmo

Afhankelijk van uw inkomen, eigen vermogen en gezinssamenstelling betaalt u een eigen bijdrage voor de Wmo. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. Het CAK int de bijdrage. Op de website van het CAK kunt u uw eigen bijdrage berekenen. Voor meer informatie kunt u ook terecht bij het Wmo-loket van uw gemeente. Op www.margaklompé.nl/wonen/kosten-berekenen kunt u zelf de kosten in kaart brengen.

ZORGVERZEKERINGSWET

Iedereen is verzekerd voor verpleegkundige zorg thuis via de Zorgverzekeringswet. Hebt u verpleegkundige zorg thuis nodig, zoals bijvoorbeeld hulp bij het toedienen van medicijnen? Dit is opgenomen in het basispakket van uw zorgverzekering. U betaalt voor deze vorm van zorg geen eigen bijdrage (met uitzondering van uw jaarlijks eigen risico).

WET LANGDURIGE ZORG (WLZ)

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) onderzoekt of u zorg nodig hebt uit de Wlz. U ontvangt van hen een zorgprofiel. Hierin staat omschreven welke zorg en ondersteuning u vergoed krijgt. U kunt ervoor kiezen om niet alle zorg af te nemen die in uw indicatie staat, maar gedeeltes daarvan (modules). Onze wijkverpleegkundige kan u helpen met het aanvragen van bepaalde modules.

Eigen bijdrage Wlz

Afhankelijk van uw inkomen, vermogen en gezinssamenstelling betaalt u een eigen bijdrage voor de Wlz. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld. De vaststelling van de eigen bijdrage en de inning ervan gebeuren door het CAK.

DE ZORGVERLENING GAAT VAN START

Op het moment dat u thuiszorg nodig hebt of wanneer uw zorgvraag is veranderd, komt onze wijkverpleegkundige bij u langs. De wijkverpleegkundige helpt u om de zorg te regelen. Zij of hij bespreekt met u wat u zelf nog kunt, waar uw mantelzorger, familie of buren u bij kunnen helpen en welke verpleging en verzorging nodig is om langer thuis te kunnen wonen. De afspraken die we maken, leggen we vast in uw zorgplan. De wijkverpleegkundige vraagt u in het gesprek om informatie, zoals uw identiteitsbewijs en zorgverzekeringspas. Deze gegevens zijn nodig om uw zorg aan te vragen bij de zorgverzekeraar en om uw indicatie te stellen.

Gaat u voor het eerst naar een dagcentrum? Zodra de Wmo een indicatie heeft afgegeven, neemt het dagcentrum van uw voorkeur contact met u op voor een eerste kennismaking. Zij spreken met u af wanneer de zorg start en op welke dagen u kunt komen.

COÖRDINATIE VAN DE ZORG

Het is belangrijk dat de verschillende vormen van zorg die u ontvangt, goed op elkaar zijn afgestemd. Daarom wijzen we altijd één zorgverlener aan die uw zorg coördineert. Binnen de dagcentra noemen we deze medewerker de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV). De EVV is uw vaste aanspreekpunt. Binnen de thuiszorg is dat de eerste contactverzorgende.

De zorgteams worden op afstand aangestuurd door een regiomanager. Deze persoon is niet direct betrokken bij de zorgverlening, maar heeft een meer organisatorische functie. Hij of zij is formeel verantwoordelijk voor de zorg. De regiomanager zorgt ervoor dat verzorgenden, coördinatoren en wijkverpleegkundigen hun werk goed kunnen doen. Komt u met uw eerste contactverzorgende ergens niet uit, dan kunt u contact opnemen met de wijkverpleegkundige of de regiomanager.

AANSPREEKPUNT

Wanneer u een van de dagcentra van Marga Klompé bezoekt of thuiszorg ontvangt, vragen wij u één eerste contactpersoon aan te wijzen. Dat kan uw echtgen(o)ot(e) of partner zijn, maar ook een (klein)kind, broer of zus. U kunt zelf iemand vragen om deze rol op zich te nemen. Wie uw eerste contactpersoon is, leggen we schriftelijk vast in het zorgplan. Hij of zij is de persoon met wie het zorgteam overlegt als dat nodig is. Ook kunt u hem of haar uitnodigen voor de bespreking(en) over uw zorgplan. Meer informatie vindt u in de folder 'Eerste contactpersoon'.

VASTLEGGEN VAN UW GEGEVENS EN INFORMATIE

CLIËNTDOSSIER

Marga Klompé gaat zorgvuldig om met al uw gegevens. Deze slaan we op volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Alleen medewerkers die bevoegd zijn om informatie over u in te zien, krijgen toegang tot (een deel van) uw zorgdossier. U kunt zelf ook toegang krijgen tot uw dossier, via het beveiligde cliëntportaal van Marga Klompé, en overleggen.

ZORGPLAN

Het zorgplan is een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier. In het zorgplan staan de afspraken die we samen maken over de zorg die wij aan u leveren. We gaan uit van uw indicatie, maar we houden wel zoveel mogelijk rekening met uw persoonlijke wensen en behoeften. Daarnaast bekijken we wat u zelf kunt en waar uw mantelzorger, familie of burens bij kunnen helpen. U kunt in het zorgplan ook laten opnemen wat u, buiten de zorg die u ontvangt, belangrijk vindt in uw dagelijks leven. Twee keer per jaar organiseren wij een bespreking met u over uw zorgplan.

CLIËNTPORTAAL VAN MARGA KLOMPÉ

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk zelf de regie houdt. Daar hoort bij dat u uw zorgdossier kunt inzien. Maakt u gebruik van thuiszorg of dagbesteding, dan kunt u toegang krijgen tot uw digitaal zorgdossier via het beveiligde cliëntportaal van Marga Klompé. Hierin zijn alle partijen die zorg aan u verlenen met u en met elkaar verbonden. Denk aan uw wijkverpleegkundige en mantelzorger. Iedereen kan elkaar informeren

U kunt zich via Service & Bemiddeling aanmelden voor het cliëntportaal. Ook uw eerste contactpersoon kan uw dossier inzien, maar alleen als u daar zelf toestemming voor geeft. Aanmelden kan op T (0544) 47 41 14 of via mail serviceloket@szmk.nl. U kunt op ieder gewenst moment via een computer, laptop of tablet het zorgdossier inzien op www.margaklompe.nl/clientportaal. Hier vindt u ook een handleiding en handige tips. De toegang tot het portaal sluit automatisch drie weken nadat u geen zorg meer ontvangt van Marga Klompé.

Wilt u liever niet gebruikmaken van deze manier van inzage of beschikt u niet over een computer, laptop of tablet? Dan is het ook mogelijk om uw zorgdossier in te zien tijdens het verlenen van zorg of via een afspraak met uw wijkverpleegkundige.

MEDICIJNEN

U bent in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor uw medicatie en medicijnvoorraad en het wegbrengen van bijvoorbeeld urine voor onderzoek. Uw arts en apotheker informeren u over het gebruik, de werking en de bijwerkingen van uw medicijnen. Onze zorgmedewerkers gaan na of u het beheer over de eigen medicijnen nog op een verantwoorde manier kunt uitvoeren. Soms adviseren wij u over een hulpmiddel, zoals een weekdoos voor medicijnen. Of wij geven u het advies om gebruik te maken van het Baxtersysteem van de apotheek (dit is een geautomatiseerd systeem voor verpakking en distributie van medicijnen). De afspraken over uw medicatie worden vastgelegd in het zorgplan.

BEREIKBAARHEID

Wanneer u thuiszorg ontvangt of het dagcentrum bezoekt, ontvangt u informatie over de bereikbaarheid van het zorgteam. Ook kunt u via het cliëntportaal communiceren met de verzorgenden die bij u aan huis komen. Daarnaast kunt u met vragen terecht bij het team Service & Bemiddeling T (0544) 47 41 14 of serviceloket@szmk.nl. Neem ook eens een kijkje bij de veelgestelde vragen op onze site www.margaklompé.nl.

ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAARS

Thuiszorg Marga Klompé werkt met een klein team van zorgprofessionals, waardoor er meestal bekende gezichten bij u over de vloer komen. Er staat een zorgteam met verschillende disciplines voor u klaar: (wijk)verpleegkundigen en verzorgenden, helpenden, huishoudelijke hulpen en behandelaars. Wij zijn daarnaast een leerbedrijf dat opleidingsplaatsen biedt aan leerlingen die een opleiding volgen op het gebied van zorg en welzijn. In het dagcentrum heeft u te maken met een vast team verzorgenden.

SLEUTELBEHEER

De wijkverpleegkundige van de thuiszorg kijkt samen met u en uw familie welke mogelijkheden er zijn om de zorgmedewerkers toegang tot uw woning te geven. Er zijn verschillende mogelijkheden: u kunt zelf de deur opendoen of er is een sleutelkuis of voordeursysteem. Het is vooral belangrijk dat de zorgmedewerkers eenvoudig en veilig uw woning kunnen binnenkomen. Er mag geen tijdsverlies zijn bij acute situaties en ook geen risico op zoekraken van de sleutel. Een sleutelbeheersysteem is dan ook aan te raden.

HET GEBRUIK VAN HULPMIDDELEN

Als het nodig is voor uw zorgvraag, dan kunnen onze zorgmedewerkers gebruikmaken van hulpmiddelen zoals tilliften. Dit gebeurt volgens Arbo-richtlijnen. Medewerkers krijgen instructie over het juiste gebruik van hulpmiddelen. Hebt u zelf hulpmiddelen nodig? Wij geven u graag advies. Hulpmiddelen zijn te leen of te huur bij de thuiszorgwinkel. Bij langdurig gebruik kunt u een aanvraag indienen bij de gemeente of de zorgverzekering (afhankelijk van het soort hulpmiddel). Zo nodig bieden wij hulp bij het aanvragen van de hulpmiddelen.

Deel 2

Producten en diensten

PERSONENALARMERING

Personenalarmering geeft een veilig gevoel: u weet zeker dat er altijd iemand komt helpen als dat dringend nodig is. Met een hals-of polszender met alarmknop kunt u op elk moment een alarmoproep geven. Vergoeding van de kosten van alarmopvolging is vaak al in een thuiszorgindicatie opgenomen. Meer informatie over alarmering van Focus Cura en Marga Klompé? Kijk op www.margaklompe.nl/thuiszorg/personenalarmering/.

CASEMANAGEMENT DEMENTIE

Met hulp van naasten, professionele begeleiding en zorg kunnen mensen met dementie zo lang en zo goed mogelijk thuis blijven wonen. Casemanagers hebben verstand van zaken, zij kunnen samen met u een plan maken en u helpen bij de uitvoering daarvan. De casemanagers zijn er ook om familie te adviseren en te helpen zo goed mogelijk om te gaan met de dementieverschijnselen. De wijkverpleegkundige kan helpen met het regelen van een indicatie voor casemanagement.

DAGCENTRA

In onze dagcentra begeleiden, verzorgen, ondersteunen en behandelen we thuiswonende cliënten met psychogeriatrische en/of chronische lichamelijke beperkingen. In het dagcentrum is vijf dagen per week is een gevarieerd aanbod van activiteiten. Bezoekers kunnen zo nodig worden behandeld door een fysiotherapeut, logopedist, diëtist of ergotherapeut. Op deze manier is het mogelijk om langer thuis te blijven wonen. Afhankelijk van uw indicatie zal deze behandeling op basis van uw zorgverzekering of uw indicatie plaatsvinden.

LOGEREN OF TIJDELIJK WONEN BIJ MARGA KLOMPÉ

Verschillende woonzorgcentra en verpleeghuislocaties van Marga Klompé hebben speciale appartementen of kamers als tijdelijke woonruimte met zorg. U kunt hier bijvoorbeeld terecht voor herstel of revalidatie na een ziekenhuisopname, of wanneer u tijdelijk geen mantelzorger hebt. Meer informatie? Bel Service & Bemiddeling op (0544) 47 41 14. Mailen kan ook: serviceloket@szmk.nl.

GEESTELIJKE VERZORGING

Hebt u als cliënt van Marga Klompé behoefte aan een vertrouwelijk gesprek? Bent u verdrietig of voelt u zich eenzaam? De geestelijk verzorgers komen graag met u praten. Ook als u stoom wilt afblazen of als u hardop wilt nadenken over uw leven tot nu toe, kunt u bij een van hen terecht. Samen terugkijken op uw leven of juist vooruitkijken naar uw levenseinde: alles is mogelijk. Als u gewoon een moment van bezinning zoekt, staan de geestelijk verzorgers ook voor u klaar. Het maakt niet uit of u een religieuze achtergrond hebt of niet. U kunt de geestelijk verzorger bereiken via uw EVV.

PALLIATIEVE ZORG

Als u thuis afscheid gaat nemen van het leven, wilt u dit doen op een manier die bij u past. Thuiszorg Marga Klompé is er voor u, met volle aandacht voor u en uw naasten. De thuiszorgspecialisten ondersteunen bij lichamelijke klachten als pijn of benauwdheid en bij het toedienen van de juiste medicijnen. Ook ondersteunen ze bij gevoelens van angst, verdriet en verwerking van ziekte. Marga Klompé biedt deze palliatieve zorg thuis. Maar wanneer thuis wonen niet langer kan, is in hospice de Lelie in Winterswijk passende begeleiding, ondersteuning en specialistische zorg aanwezig. Marga Klompé werkt nauw samen met hospice De Lelie.

REVALIDATIE

Na een val, operatie of ongeluk is revalidatie met de juiste begeleiding belangrijk. Revalidatieafdeling Oost Achterhoek is een samenwerking tussen Marga Klompé en revalidatiecentrum Roessingh, en is gevestigd in verpleeghuis Pronsweide in Winterswijk. Meer informatie? Kijk op www.margaklompe.nl/aanbod/revalidatie

Deel 3

Algemeen

CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten van Marga Klompé. De raad praat en beslist mee over alles wat de cliënten aangaat, maar niet over individuele zaken. Meer informatie vindt u op de website (margaklompe.nl/cliëntenraad).

KWALITEIT

Binnen Marga Klompé vinden we het belangrijk om de kwaliteit van onze zorgverlening voortdurend op peil te houden. Sinds april 2006 heeft Marga Klompé een HKZ-certificaat (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Dit certificaat wordt alleen uitgereikt als de zaken intern goed op orde zijn, als de organisatie de cliënt principieel centraal stelt en als de organisatie voortdurend werkt aan verbetering van de zorg- en dienstverlening. Tweemaal per jaar vindt een inspectie plaats op alle locaties. Daarnaast zijn er in de gehele organisatie regelmatig interne audits.

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

Privacy is een kostbaar goed. Bij Marga Klompé gaan we dan ook zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. Wij volgen hierbij de regels en richtlijnen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer informatie vindt u op www.margaklompe.nl/over-ons/privacy-en-persoonsgegevens/.

WEL OF NIET REANIMEREN?

Reanimatie. Geen leuk onderwerp, maar het is goed om er afspraken over te maken. Een noodsituatie kan zich immers altijd en overal voordoen. Wij vinden het belangrijk dat u zelf kunt beslissen over uw behandeling en de zorgverlening. Dat geldt ook voor de keuze voor wel of niet reanimeren. Uw huisarts kan u hierover adviseren.

Uw (wijk)verpleegkundige/verzorgende of EVV legt uw keuze kort na de start van de zorgverlening vast in het zorgplan. Tijdens iedere zorgplanbespreking bespreken we uw keuze opnieuw. De uitkomst leggen we schriftelijk vast. De afspraken die wij hierover met u maken, gelden alleen bij Marga Klompé. Mocht u worden opgenomen in het ziekenhuis, dan zullen de medewerkers van het ziekenhuis de keus om wel of niet te reanimeren opnieuw met u bespreken.

Hieronder staat beschreven wat u kunt verwachten wanneer u kiest voor wel of niet reanimeren. Uw huisarts en/of uw (wijk)verpleegkundige/verzorgende zal dit onderwerp verder met u bespreken.

Niet reanimeren

Wilt u niet gereanimeerd worden? Dan kunt u een schriftelijke wilsverklaring opstellen of een wettelijk erkende 'niet-reanimeerpenning' bij u dragen. Als zich dan een situatie voordoet waarin sprake kan zijn van reanimatie, dan weten onze hulpverleners - maar ook hulpverleners van buitenaf - dat u niet gereanimeerd wilt worden. Draagt u in zo'n situatie geen wilsverklaring of penning bij u, dan zal men in principe altijd gaan reanimeren. Een niet-reanimeerpenning is een rechtsgeldige verklaring met een pasfoto, handtekening, naam en geboortedatum. U draagt de penning op uw lichaam. De penning is te koop bij de Nederlandse Vereniging voor een Vrijwillig Levens einde (NVVE). U moet lid zijn of worden van de NVVE en de penning zelf aanvragen en betalen.

Wel reanimeren

In acute situaties zullen hulpverleners uw wens om gereanimeerd te worden respecteren, tenzij een arts beslist dat er sprake is van medisch zinloos handelen. Bij twijfel start men altijd met reanimatie. In de thuiszorg en de dagcentra is een aantal medewerkers opgeleid om reanimatie te kunnen uitvoeren. Medewerkers die niet zijn opgeleid om te reanimeren, roepen zo snel mogelijk hulp in van een medewerker die dat wel kan. Ook bellen zij onmiddellijk 112 en schakelen ze zo snel mogelijk de dienstdoende arts in.

ROKEN

Wij verzoeken u dringend om niet te roken wanneer een medewerker van Marga Klompé bij u in huis is. Onze medewerkers hebben volgens de wet recht op een rookvrije werkomgeving. In de locaties van Marga Klompé en in het dagcentrum mag niet gerookt worden.

GEBRUIK VAN ALCOHOL EN ANDERE VERSLAVENDE MIDDELEN

Als een cliënt onder invloed is van alcohol of andere drogerende middelen, staat dit een goede zorgverlening in de weg. Wij verzoeken u daarom om voorafgaand aan en tijdens de zorg die u ontvangt, geen alcohol of andere verslavende middelen te gebruiken.

BELEID BIJ OUDERENMISHANDELING EN HUISELIJK GEWELD

Marga Klompé wil cliënten beschermen tegen (ouderen)mishandeling. Wanneer onze medewerkers mishandeling vermoeden, volgen we het protocol 'ouderenmishandeling en huiselijk geweld'. We maken onderscheid tussen geweldpleging door iemand uit de persoonlijke omgeving (huiselijk geweld) en geweldpleging door een beroepskracht of vrijwilliger van de organisatie (ouderenmishandeling). Bij een verdenking van huiselijk geweld hanteren we de 'meldcode huiselijk geweld'. In acute situaties nemen we contact op met de politie. Bij een verdenking van ouderenmishandeling, bespreekt de signalerende medewerker de situatie met de leidinggevende. De leidinggevende onderneemt zo nodig vervolgstappen, en houdt rekening met de aard en de ernst van de situatie.

CLIËNTTEVREDENHEID

Kwaliteit verbeteren vinden wij belangrijk. Daarom gaan we graag in gesprek met u en/of uw eerste contactpersoon. Bijvoorbeeld over hoe u de zorg, de activiteiten, de sfeer, privacy en de veiligheid van de woon- en leefomgeving ervaart. In het gesprek kunt u aangeven hoe tevreden u bent met onze zorg. De uitkomsten van deze gesprekken gebruiken we om de zorg en het welzijn van onze cliënten verder te verbeteren. Uit de gesprekken blijkt dat cliënten heel tevreden zijn over de zorg die zij van ons ontvangen. Een mooi compliment! Wilt u onze uitkomsten zien en vergelijken met andere organisaties? Kijk dan op www.kiesbeter.nl. Op www.zorgkaartnederland.nl, een website van de Patiëntenfederatie Nederland, kunt u een beoordeling achterlaten en beoordelingen van anderen lezen.

COMPLIMENTEN OF KLACHTEN?

Wij doen ons best om alles goed te laten verlopen in de periode dat u gebruikmaakt van onze zorg- en dienstverlening. Hebt u complimenten of suggesties? Mail deze dan naar info@szmk.nl. Bent u ergens niet tevreden over, probeer dit dan bespreekbaar te maken met de direct betrokkene(n). Onze medewerkers zullen er alles aan doen om het probleem op te lossen. U mag uw onvrede ook kenbaar maken bij de regiomanager of de raad van bestuur. Wilt u dit niet of bent u daarna nog niet tevreden? Dan zijn er nog twee manieren om een klacht in te dienen:

- U kunt zich altijd wenden tot de klachtenbemiddelaar. Deze is onpartijdig en kijkt samen met u naar de mogelijkheden om de klacht op te lossen. Via deze weg werkt u snel en open aan een oplossing. Voor klachtenbemiddeling kunt u contact opnemen met het secretariaat raad van bestuur via telefoon (0544) 47 41 00 toestel 3404. U kunt ook een brief sturen aan: Marga Klompé Klachtenbemiddelaar Postbus 71 7140 AB Groenlo.
- Als de klachtenbemiddeling niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u uw klacht neerleggen bij de klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie handelt volgens een klachtenregeling. De reglementen zijn afgeleid van relevante wet- en regelgeving. Hoe het werkt? Kijk op de website: www.margaklompe.nl/klacht.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Er zijn voorwaarden van toepassing op de zorgovereenkomst tussen u en ons als uw zorgaanbieder. Uw rechten en onze plichten liggen erin vast. Bij uw zorg en dienstverleningsovereenkomst (zdo) ontvangt u deze algemene voorwaarden. U kunt ze ook online in zien via www.margaklompe.nl/voorwaarden.

Postbus 71, 7140 AB Groenlo
Ziekenhuisstraat 14, 7141 AN Groenlo
T (0544) 47 41 00
www.margaklompe.nl

**Marga
Klompe** 
voor het beste van elk moment