



Informatiegids

Thuiszorg

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

Inhoudsopgave

Deel 1		Deel 2	
ZORG	4	PRODUCTEN & DIENSTEN	11
Belevingsgerichte zorg	5	Personenalarmering	12
Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	5	Casemanagement dementie	12
Wmo	5	Dagcentra	12
Zorgverzekeringswet	6	Logeren of tijdelijk wonen bij Marga klompé	12
Wet langdurige zorg (wlz)	6	Geestelijke verzorging	13
De zorgverlening gaat van start	6	Palliatieve zorg	13
Coördinatie van de zorg	7	Revalidatie	13
Onvrijwillige zorg	7	Observatie Oost Achterhoek	13
Aanspreekpunt	7	Wondzorg	14
Vastleggen van uw gegevens en informatie	8	Oncologieverpleegkundige	14
Cliëntdossier	8	Hartfalenverpleegkundige	14
Zorgplan	8		
Cliëntportaal van Marga Klompé	8		
Medicijnen	9		
Bereikbaarheid	9		
Zorgmedewerkers en behandelaars	10		
Sleutelbeheer	10		
Het gebruik van hulpmiddelen	10		
		Deel 3	
		ALGEMEEN	16
		Cliëntenraad	17
		Kwaliteit	17
		Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	17
		Wel of niet reanimeren?	17
		Roken	18
		Huisdieren	18
		Gebruik van alcohol en andere verslavende middelen	18
		Beleid bij ouderenmishandeling en huiselijk geweld	18
		Cliënttevredenheid	18
		Complimenten of klachten?	19
		Algemene voorwaarden	19

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, willen we graag dat u goed geïnformeerd bent. 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 uw wijkverpleegkundige of neem contact op met een medewerker van Service & Bemiddeling. De medewerkers van het serviceloket helpen u graag. Zij zijn op werkdagen bereikbaar op (0544) 47 41 14 van 08.30 uur tot 17.00 uur.

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 in de laatste fase van uw leven thuis extra zorg nodig heeft. Thuiszorg Marga Klompé kan in overleg zorg bieden, zowel overdag als 's nachts. Onze nachtzorg richt zich op het verlenen van zorg op afroep of bij specifieke nachtzorgbehoeften. Wij begrijpen dat er mogelijk behoefte is aan iemand die 's nachts waakt, maar ons team is hier niet primair voor bedoeld. Indien deze behoefte aanwezig is, zullen we samen met uw naasten bespreken hoe we dit het beste kunnen organiseren, bijvoorbeeld met hulp van familie of, waar mogelijk, een hospice.

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.

WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (WMO)

In de Wmo (wet maatschappelijke 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.margaklompe.nl/wonen/kosten-berekenen kunt u zelf de kosten in kaart brengen.

ZORGVERZEKERINGSWET

Iedereen is verzekerd voor verpleegkundige- en persoonlijke zorg thuis via de Zorgverzekeringswet. Hebt u verpleegkundige zorg thuis nodig, zoals bijvoorbeeld hulp bij wondzorg of persoonlijke zorg zoals douchen? Dit is opgenomen in het basispakket van uw zorgverzekering. De wijkverpleegkundige beoordeelt of u in aanmerking komt voor deze zorg. 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 of de medewerkers van Service & Bemiddeling (serviceloket) kunnen 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. Zij of hij bekijkt samen met u hoe u het beste zolang mogelijk thuis kan blijven wonen. Hierbij wordt gekeken wat mantelzorgers, familie of burens voor u kunnen betekenen, maar er wordt ook gekeken naar hulpmiddelen. Bijvoorbeeld voor het aantrekken van steunkousen of hulp bij medicatie inname. Blijft er daarna een hulpvraag over? Dan wordt er gekeken wat de thuiszorg voor u kan betekenen. 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 vast te stellen.

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 thuiszorg is dat uw eerste aanspreekpunt of uw wijkverpleegkundige.

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 aanspreekpunt of wijkverpleegkundige ergens niet uit, dan kunt u contact opnemen met de regiomanager.

ONVRIJWILLIGE ZORG

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking. De Wzd regelt de rechten van mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Het belangrijkste uitgangspunt is dat zogenaamde ‘onvrijwillige zorg’ niet mag worden toegepast. Dat wil zeggen dat wij in principe geen zorg- en behandeling toepassen waarvoor u geen toestemming geeft of waar u zich tegen verzet.

Soms is het echter toch nodig om zorg in te zetten waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Bijvoorbeeld omdat u anders in levensgevaar komt of de veiligheid van u of andere cliënten bedreigd wordt. Dit wordt in de wet ernstig nadeel genoemd.

Wanneer er onvrijwillige zorg ingezet wordt om ernstig nadeel te voorkomen, doen wij dit heel zorgvuldig en zo kort mogelijk. En altijd in afstemming met u, uw vertegenwoordiger, de wijkverpleegkundige, de specialist ouderengeneeskunde, de psycholoog en eventueel andere collega's. Ook wordt onze Wzd-functionaris betrokken. Dit is een arts of psycholoog die gespecialiseerd is in de Wzd.

Wanneer onvrijwillige zorg ingezet of overwogen wordt, kunt u zich bij laten staan door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Meer informatie hierover vindt u op www.margaklompe.nl/clientvertrouwenspersoon.

VERTEGENWOORDIGER

Wanneer u thuiszorg ontvangt, vragen wij u wie namens u beslissingen mag nemen over de zorg (en behandeling) op het moment dat u daar zelf niet meer toe in staat bent. Dat is uw vertegenwoordiger. Dit kan uw echtgen(o)ot(e) zijn, maar ook een (klein)kind, broer of zus. U kunt ook iemand anders machtigen die namens u mag beslissen of de rechter vragen om iemand te benoemen als uw mentor. Wij leggen schriftelijk vast wie uw vertegenwoordiger is en u kunt hem/haar uitnodigen voor de bespreking(en) over uw zorgleefplan. Het kan zijn dat de vertegenwoordiger of iemand anders voor u praktische zaken regelt, zoals de was of boodschappen. Dit noemen wij de contactpersoon. Meer informatie vindt u in de folder ‘vertegenwoordiging’.

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.

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 buren 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 en bekijken we of de indicatie nog passend is bij uw zorgvraag.

CLIËNTPORTAAL VAN MARGA KLOMPÉ

Wij vinden het belangrijk dat u zoveel mogelijk zelf de regie houdt. Daar hoort bij dat u uw cliëntdossier kunt inzien. Maakt u gebruik van thuiszorg, dan kunt u toegang krijgen tot uw digitaal dossier. Als u, of uw vertegenwoordiger, toestemming geeft, kunnen ook uw naasten uw dossier inzien. In het digitale zorgdossier zijn alle partijen die zorg aan u verlenen met u en met elkaar verbonden, zoals de wijkverpleegkundige en de mantelzorger. Iedereen kan met elkaar communiceren.

Via Service & Bemiddeling kunt u zich aanmelden voor het cliëntportaal. Aanmelden kan op T (0544) 47 41 14 of via mail serviceloket@szmk.nl. U kunt daarna op ieder gewenst moment via een computer of laptop (het cliëntportaal is niet geschikt voor een mobiel device) het dossier inzien op www.margaklompe.nl/clientportaal. Hier vindt u ook een handleiding en handige tips.

Wilt u liever uw dossier inzien via een smartphone of tablet? Dan is er een mogelijkheid om gebruik te maken van de cliëntapp. Met deze app kunt u nog uitgebreider uw dossier inzien met meer mogelijkheden dan het cliëntportaal, zoals agenda afspraken inzien en maken, Mijn Verhaal inzien, een fotoboek aanmaken en zelf foto's toevoegen. Helaas is het op dit moment in de cliëntapp nog niet mogelijk om gebruik te maken van de chatfunctie met zorgmedewerkers.

Wanneer u geen zorg meer ontvangt van de thuiszorg, dan sluit de inzage via het portaal of de app automatisch. Na overlijden hebben uw nabestaanden die inzage-gerechtigd zijn, nog 6 weken inzage in het digitale dossier.

Wilt u liever geen gebruikmaken van deze digitale manier van inzage of heeft u geen computer, laptop, smartphone 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 de automatische medicijndispenser Medido, zodat u zoveel mogelijk uw eigen regie houdt met betrekking tot uw medicatie. 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, indien van toepassing, vastgelegd in het zorgplan.

BEREIKBAARHEID

Wanneer u thuiszorg van ons krijgt, ontvangt u informatie over de bereikbaarheid van het zorgteam. Ook kunt u via het cliëntportaal communiceren met uw wijkverpleegkundige die bij u aan huis komt. 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.margaklompe.nl.

ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAARS

Thuiszorg Marga Klompé werkt met een 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. Zo nodig heeft de wijkverpleegkundige of het team van zorgmedewerkers contact met uw behandelaars, zoals de huisarts, POH, apotheek e.d. Wij zijn daarnaast een leerbedrijf dat opleidingsplaatsen biedt aan leerlingen die een opleiding volgen op het gebied van zorg en welzijn.

SLEUTELBEHEER

De wijkverpleegkundige van de thuiszorg bekijkt 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. Dit gebeurt volgens de Arbo-richtlijnen, zodat de zorgmedewerkers ergonomisch kunnen handelen. Onze medewerkers worden hier ook op getraind, zodat zij precies weten hoe zij de hulpmiddelen op de juiste manier moeten gebruiken. Hebt u zelf hulpmiddelen nodig? Wij geven u graag advies. De wijkverpleegkundige gaat met u in gesprek over welke hulpmiddelen er in u uw situatie nodig zijn.

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 in geval van nood 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 dementie-verschijnselen. De wijkverpleegkundige kan helpen met het regelen van een indicatie voor casemanagement. In sommige gevallen kan ook de wijkverpleegkundige uw casemanager zijn.

DAGCENTRA

Kom kennismaken bij één van de dagcentra van Marga Klompé! Naast een flinke dosis plezier besteden we binnen onze dagcentra veel aandacht aan een gezonde leefstijl, bijvoorbeeld door te bewegen, het geheugen te trainen en creatief bezig te zijn. Activiteiten gericht op het zo lang mogelijk behouden van uw zelfstandigheid.

Voor het dagcentrum heeft u een indicatie nodig, een besluit over welke zorg u nodig heeft. Deze indicatie is afhankelijk van uw situatie. Het kan een indicatie van de gemeente zijn waar u woont. We spreken dan over een Wmo-indicatie, omdat deze indicatie voortkomt uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het kan ook gaan om een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ). In dat geval stelt het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) uw indicatie vast. Tot slot kan het ook zijn dat de zorg die u nodig heeft, kan worden vergoed vanuit het basispakket van de zorgverzekering. Het gaat dan om 'geneeskundige zorg aan specifieke patiënten' (GZSP-zorg), voor cliënten die thuis wonen.

In onze dagcentra staat een vast team van verzorgenden voor u klaar. Wij bieden zowel dagbesteding als dagbehandeling. Meer informatie over onze dagcentra, een aanvraag indienen of inzicht in de kosten? Neem dan contact op met Service & Bemiddeling, zij helpen u graag verder. U bereikt hen via (0544) 47 41 14. Of kijk op www.margaklompe.nl/dagcentrum.

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. Onze zorgmedewerkers of uw wijkverpleegkundige kunnen u in contact brengen met de geestelijk verzorger.

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 Pronswede in Winterswijk. Meer informatie? Kijk op www.margaklompe.nl/aanbod/revalidatie

OBSERVATIE OOST ACHTERHOEK

De afdeling Observatie Oost Achterhoek biedt kortdurende opvang als tussenstap terug naar huis of naar andere voorzieningen als thuiszorg, een verpleeghuis of revalidatie.

Ouderen met een hulpvraag verblijven tijdelijk. Zij worden in de dagen dat ze verblijven geobserveerd. Na de observatie wordt een advies gegeven en vindt een overdracht plaats. Meestal naar de thuissituatie, waarbij de huisarts (en mogelijk thuiszorg) de nazorg en begeleiding weer overneemt.

WONDZORG

Regelmatig krijgen mensen te maken met een wondje, zoals bijvoorbeeld een schaafwond, brandwond of een wondje als gevolg van stoten of vallen. In de meeste gevallen genezen deze wonden weer vanzelf. Wanneer dit niet het geval is kan de wondverpleegkundige ingeschakeld worden. Ook kan de wondverpleegkundige ingeschakeld worden voor het verzorgen van wonden door bijvoorbeeld een trauma of operatie. Ook kunnen er door diabetes en vaatproblemen wonden ontstaan die niet vanzelf willen genezen. Bij de genezing van wonden spelen verschillende factoren een belangrijke rol, zoals o.a. een juist voedingspatroon, beweging en een gezonde leefstijl.

Wat kan de wondverpleegkundige voor uw betekenen?

- De wondverpleegkundige stelt samen met u, en zo nodig de huisarts of behandeld arts, het wondbeleid op.
- De wondverpleegkundige geeft u en uw naasten informatie over de verzorging van wonden. Zo nodig ondersteunt de wondverpleegkundige of het wijkteam u bij de verzorging.
- Daarnaast kan de wondverpleegkundige u advies geven over:
 - Pijnbestrijding
 - Hulpmiddelen, zoals een matras of zitkussen om doorligwonden te voorkomen
 - Verandering in uw leefstijl om de wond sneller te laten herstellen
- De wondverpleegkundige zal zo nodig andere disciplines inschakelen, zoals een diëtist of ergotherapeut om de genezing te bevorderen.

LONGVERPLEEGKUNDIGE

Een longaandoening als astma of COPD kan veel vragen bij u oproepen en het kan u dwingen om uw leefstijl aan te passen. Wat moet ik doen als ik het benauwd heb? Blijf ik altijd medicijnen gebruiken? Waar kan ik hulpmiddelen of ondersteuning aanvragen?

De longverpleegkundige helpt u hier graag bij. Zij weet veel over uw aandoening en kan u helpen om te gaan met de gevolgen, en zo nodig uw leefstijl aan te passen. Ze kan u bijvoorbeeld adviseren over:

- Omgaan met uw aandoening: thuis, op uw werk of op school
- Uw medicijnen/ zuurstof op de juiste manier gebruiken

Samen met u stemt de longverpleegkundige de ondersteuning af op uw persoonlijke situatie. Zo nodig brengt zij u in contact met bijvoorbeeld de fysiotherapeut, ergotherapeut of diëtist. De longverpleegkundige is er niet alleen voor u. Ook uw naasten krijgen handvatten aangereikt. Ze informeert hen over medicatie die gegeven mag worden bij bijvoorbeeld benauwdheid en wat wel en niet handig is om te doen in zo'n situatie. De longverpleegkundige zal u met enige regelmaat thuis bezoeken en fungeert eigenlijk heel vaak, op alle vlakken en voor iedereen, als vraagbaak.

ONCOLOGIEVERPLEEGKUNDIGE

Binnen Marga Klompé bieden we specialistische zorg, waaronder oncologie. De diagnose kan het leven even stilzetten. Toch zijn er keuzes te maken die het verloop draaglijker maken. De gespecialiseerd verpleegkundige oncologie heeft oog voor u en voor de mensen om u heen.

Kanker is er in vele verschillende vormen. De gespecialiseerd verpleegkundige weet veel over de ziekte en kent de bijwerkingen van de verschillende kuren. De verpleegkundige geeft u informatie, houdt contact met u en helpt u en uw omgeving om ermee om te gaan.

Met de oncologieverpleegkundige bespreekt u bijvoorbeeld:

- de gevolgen van uw ziekte, zoals vermoeidheid of lichamelijke beperkingen
- de gevolgen van de behandeling, zoals verminderde eetlust, een pijnlijke mond, haaruitval en braken
- pijnbestrijding en andere methoden om klachten te verminderen
- hulpmiddelen, medisch-technische apparatuur en aanpassingen in huis, problemen die thuis of op uw werk ontstaan door uw ziekte
- De gespecialiseerd verpleegkundige stemt de ondersteuning helemaal af op uw persoonlijke situatie. Zij is er voor u, maar ook voor uw familieleden en vrienden. Ook voor andere zorgverleners, zoals het ziekenhuis en uw huisarts, is de verpleegkundige vaak een nuttig aanspreekpunt.

HARTFALENVERPLEEGKUNDIGE

Hartfalen is een veelvoorkomend ziektebeeld, met name bij ouderen. De oorzaken en behandelingen zijn divers en soms kan de hoeveelheid informatie daarover als overweldigend worden ervaren. Vaak moeten mensen met hartfalen verschillende medicijnen gebruiken en hebben ze leefregels gekregen van de behandelaar. Al met al veel om te bevatten wanneer u net de diagnose hartfalen heeft gekregen. In zulke situaties kan de hartfalenverpleegkundige ondersteuning bieden.

Wat kan de hartfalenverpleegkundige voor u betekenen?

- Toelichting geven over het ziektebeeld: waardoor is de hartfunctie verminderd?
- Herkennen van hartfalenklachten: waar moet u op letten en wanneer trekt u aan de bel
- Toepassen van hartfalenleefregels
- Instructie en uitleg ten aanzien van te gebruiken hartmedicatie
- Metingen (bloeddruk, pols, saturatie, gewicht) monitoren, eventueel digitaal door middel van een applicatie
- Afstemming met de behandelaar om snel bij te kunnen sturen bij achteruitgang

De hartfalenverpleegkundige komt regelmatig bij u op huisbezoek om bovenstaande onderwerpen te bespreken. Als u zelf bespreekpunten heeft, dan is daar uiteraard ook voldoende ruimte voor.

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 (www.margaklompe.nl/over-ons/clientenraad/).

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.

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 in de [folder '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.

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 Levenseinde (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.

HUISDIEREN

We begrijpen dat huisdieren belangrijk voor u zijn. Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers hun werk veilig en goed kunnen doen, vragen we dat huisdieren tijdens de zorg vastzitten of in een aparte ruimte verblijven. Dit voorkomt onveilige situaties.

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 vertegenwoordiger. Bijvoorbeeld over hoe u de zorg, de activiteiten, de sfeer en privacy 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! Op www.zorgkaartnederland.nl, een website van de Patiëntenfederatie Nederland, kunt u een beoordeling achterlaten en beoordelingen van anderen lezen.

COMPLIMENTEN OF KLACHTEN?

We doen ons uiterste best om alles goed te laten verlopen tijdens de periode dat u of uw naaste gebruik maakt van onze zorg- en dienstverlening. We zijn benieuwd wat u als positief ervaart en wat we kunnen verbeteren. Wij horen het graag als u tevreden bent of een suggestie hebt. Mail deze dan naar info@szmk.nl. U kunt ook uw waardering achterlaten op Zorgkaart Nederland, het grootste onafhankelijke ervaringsplatform in de zorg.

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de zorg- of dienstverlening. Dan is het goed om dit te melden. We begrijpen dat dit soms lastig kan zijn, maar u hoeft u niet bezwaard te voelen of bang te zijn voor vervelende reacties. Als u niets zegt, verandert er namelijk ook niets. Een ingediende klacht leidt juist tot een kwaliteitsverbetering. Dus wij nodigen u altijd uit om uw klacht met ons te bespreken.

Probeer uw klacht te bespreken met de direct betrokkene(n). De medewerkers zullen er alles aan doen om het probleem op te lossen. Het is ook mogelijk uw onvrede kenbaar te maken bij de regiomanager of de raad van bestuur.

Mocht u hier niet voor willen kiezen of leidt dit niet tot een passende oplossing? Dan kunt u contact opnemen met onze klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar is onpartijdig en kijkt samen met u en Marga Klompé naar de mogelijkheden om uw klacht op een open en snelle manier op te lossen. Voor bemiddeling van uw klacht kunt u mailen naar klachtenbemiddelaar@szmk.nl. Liever per telefoon? Dan belt u naar T 06 - 51 45 03 33. Een brief sturen kan ook: Marga Klompé Klachtenbemiddelaar, Postbus 71, 7140 AB Groenlo.

Natuurlijk hopen we dat de tussenkomst van de klachtenbemiddelaar leidt tot een passende oplossing. Bent u niet tevreden over het resultaat? Dan wijst de klachtenbemiddelaar u op de mogelijkheid uw klacht bij de onafhankelijke regionale klachtencommissie neer te leggen. Deze onafhankelijke commissie handelt volgens de klachtenregeling, die afgeleid is van de relevante wet- en regelgeving. Voor meer informatie kijk op <https://www.margaklompe.nl/over-ons/complimenten-of-klachten/>

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
Barkenkamp 11, 7141 EL Groenlo
T (0544) 47 41 00
www.margaklompe.nl

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