



Informatiegids

Wonen bij Marga Klompé

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

Inhoudsopgave

Deel 1

ZORG	4
Verhuizing naar Marga Klompé of opname voor revalidatie	5
Zorg-en dienstverlenings-overeenkomst	5
Coördinatie van de zorg	5
Medische zorg bij Marga Klompé	6
Zorgmedewerkers en behandelaars	6
Uw kwaliteit van bestaan en zelfredzaamheid	6
Het generiek kompas	6
Een opleidingshuis	7
Vergoeding voor zorg en eigen bijdrage	7
WLZ	7
Zorgverzekeringswet	7
Vastleggen van uw gegevens en informatie	8
Cliëntdossier	8
Medische afspraken	8
Cliëntportaal van Marga Klompé	8
Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst	9
Rechten	9
Plichten	9
Ingrijpen zonder toestemming	9
Onvrijwillige zorg	10
Medicijnen	10
Medicijnen in het verpleeghuis of in een groepswoning	10
Medicijnen in een woonzorgcentrum	10
Mondzorg	10
Andere belangrijke zaken rond de zorg	11
Inrichting kamer/appartement	11
Het gebruik van hulpmiddelen	11
Wel of niet reanimeren?	11
Zorg rond het overlijden	11
Algemene voorwaarden	12

Deel 2

PRODUCTEN & DIENSTEN	13
Horeca	14
Activiteiten en voorzieningen	14
Geestelijke verzorging	14

Deel 3

ALGEMEEN	15
Cliëntenraad	16
Kwaliteit	16
Melding incident of (bijna-) ongeval	16
Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	16
Roken	16
Huisdieren	16
Post	17
Fotograferen, video en sociale media	17
Internet, televisie en telefoon	17
Gasten en logés	17
Verzekeringen	17
Uw eigendommen	17
Kleding	18
Einde zorg	18
Tijdelijke afwezigheid	18
Crisisbed	19
Samenwonen met uw partner	19
Cliënttevredenheid	19
‘Vrienden van’	19
Complimenten of klachten?	19
Cameratoezicht	20
Respect voor elkaar	20

Woord vooraf

Welkom!

Welkom bij Marga Klompé. We kunnen ons voorstellen dat deze verhuizing een ingrijpende gebeurtenis voor u is. Het is wennen aan een nieuwe omgeving, aan nieuwe mensen om u heen. Maar u verhuist naar een plek waar u goede zorg ontvangt. Er is bovendien van alles te doen en u leert snel nieuwe mensen kennen. De medewerkers van het woonzorgcentrum, de groepswoning of het verpleeghuis waar u bent komen wonen, zullen hun best doen om het u in uw nieuwe woonomgeving naar de zin te maken. Zij helpen u de komende tijd de weg te vinden. Als u vragen, wensen of opmerkingen heeft, kunt u altijd bij hen terecht.

In deze informatiegids staat het belangrijkste wat u moet weten over wonen en verblijven bij Marga Klompé. Over de zorgverlening, over producten en diensten die wij u bieden en over algemene zaken, zoals de cliëntenraad en cliënttevredenheid. Wilt u snel informatie over een bepaald onderwerp opzoeken, dan kunt u gebruikmaken van het trefwoordenregister.

In deel 1 van de gids leest u alles wat met de zorg te maken heeft. Als cliënt kunt u gebruikmaken van verschillende producten en diensten van Marga Klompé. Hierover leest u meer in deel 2. Deel 3 gaat over algemene zaken die belangrijk zijn voor iedereen die bij Marga Klompé woont. Nog meer vragen? Hopelijk vindt u het antwoord op onze website: www.margaklompe.nl, onder andere onder het kopje ‘wonen’.

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 heeft bewaard, kunt u voor de meest recente informatie altijd navraag doen bij de Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV).

Wij hopen dat u zich snel thuis voelt bij Marga Klompé.

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

VERHUIZING NAAR MARGA KLOMPÉ OF OPNAME VOOR REVALIDATIE

Verhuizen naar een woonzorgcentrum, verpleeghuis, groepswoning of revalidatieafdeling is een grote stap. Er komt veel nieuws op u af. Hier leest u waar u mee te maken kunt krijgen.

ZORG-EN DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Als u bij ons in zorg komt, ontvangt u een zorg-en dienstverleningsovereenkomst. Om de zorg te kunnen verlenen dient u deze te ondertekenen en akkoord te gaan met de algemene voorwaarden.

COÖRDINATIE VAN DE ZORG

Het is fijn als u een vertrouwd persoon heeft die alles met u regelt. Daarom heeft iedere bewoner een vast aanspreekpunt: de Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV). De EVV zorgt dat de verschillende vormen van zorg die u ontvangt, goed op elkaar en op u zijn afgestemd. Samen maken jullie een zorgleefplan, waarin jullie de belangrijkste afspraken vastleggen. De EVV heeft ook contact met behandelaars en organiseert twee keer per jaar een bespreking over uw zorgleefplan. Hij of zij nodigt u daarvoor uit. Het kan zijn dat uw situatie wijzigt en dat u meer, minder of andere zorg nodig heeft. Dan schakelt de EVV een medewerker van Service & Bemiddeling in. Zij zullen uw situatie opnieuw beoordelen en zo nodig in overleg met u een herindicatie aanvragen.

Uw vertegenwoordiger en contactpersoon

Wanneer u bij ons komt wonen, 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'.

MEDISCHE ZORG BIJ MARGA KLOMPÉ

Wanneer u verhuist naar een verpleegafdeling van Marga Klompé wordt de zorg van uw huisarts overgedragen aan de medische vakgroep van Marga Klompé. Net als in het ziekenhuis worden taken binnen de medische vakgroep uitgevoerd door verschillende professionals. De medische vakgroep bestaat uit:

- specialist ouderengeneeskunde
- arts in opleiding tot specialist ouderengeneeskunde
- basisarts (de arts die werkervaring opdoet binnen de ouderenzorg voordat hij/zij een medische vervolgopleiding start)
- physician assistants en de physician assistants in opleiding
- verpleegkundig specialist (in opleiding)

De medische vakgroep is eindverantwoordelijk voor uw medische zorg. Ook wanneer u zich buiten een locatie van Marga Klompé bevindt of in spoedsituaties, is er altijd iemand bereikbaar. U hoeft dus geen beroep te doen op de huisartsenpost of ambulancedienst. De medische vakgroep kunt u bereiken via de zorgmedewerkers van Marga Klompé. Wanneer u bij ons komt wonen in het woonzorgcentrum, dan blijft de medische zorg de verantwoordelijkheid van uw huisarts. In geval van spoed neemt u dan contact op met de huisartsenpost of ambulancedienst.

ZORGMEDEWERKERS EN BEHANDELAARS

Voor bewoners van Marga Klompé staat een professioneel zorgteam klaar dat bestaat uit verschillende disciplines: verpleegkundigen en verzorgenden, helpenden, huishoudelijke hulpen en behandelaars. Als leerbedrijf bieden wij ook opleidingsplaatsen aan leerlingen die een opleiding volgen op het gebied van zorg en welzijn.

UW KWALITEIT VAN BESTAAN EN ZELFREDZAAMHEID

De belangrijkste uitgangspunten van de zorg die u bij ons ontvangt zijn de kwaliteit van uw leven én uw zelfredzaamheid. Om u de meest optimale ondersteuning te kunnen bieden, werken professionals vanuit verschillende vakgebieden samen in teams. Het kan dus voorkomen dat u bij medische problemen met een van de hierboven genoemde professionals te maken heeft. U ziet soms dan ook wisselende gezichten. De specialist ouderengeneeskunde voert de regie in deze teams en kijkt zo nodig mee.

HET GENERIEK KOMPAS

Het generiek kompas ‘samen werken aan kwaliteit van bestaan’ vormt de basis voor onze zorg- en dienstverlening. Marga Klompé hanteert de uitgangspunten van het generiek kompas:

- Om u te leren kennen gaan we met u in gesprek. Onze zorgmedewerkers beschikken over de juiste vaardigheden om de juiste vragen te stellen en de informatie te geven waar u behoefte aan heeft.
- Wij respecteren wie u bent. Uw behoeften en wensen leggen we vast in ‘Mijn Verhaal’ in het ECD.
- We gaan uit van samenredzaamheid: zorgen doen we samen. We maken afspraken wat u zelf kunt doen, wat uw naasten voor u kunnen betekenen, waar technologie ingezet kan worden als hulpmiddel en waar professionele zorg nodig is door onze medewerkers.

EEN OPLEIDINGSHUIS

Wij vinden het belangrijk om medische professionals de kans te geven zich bij ons op te leiden. Het kan dus zijn dat u medische zorg ontvangt van iemand in opleiding. De artsen, physician assistants en verpleegkundig specialisten kunnen en mogen binnen gestelde kaders zelfstandig medische zorg verrichten. Ook wanneer zij in opleiding zijn. De specialisten ouderengeneeskunde verzorgen de begeleiding en opleiding. Zij denken en kijken mee bij medische vragen die buiten die kaders vallen. Geleidelijk aan in het opleidingstraject wordt de zelfstandigheid van de medische professionals in opleiding groter.

VERGOEDING VOOR ZORG EN EIGEN BIJDRAGE

De vergoeding voor zorg met verblijf is in twee wetten geregeld: de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet. Welke wet voor u van toepassing is, hangt af van uw situatie.

WLZ

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg en toezicht dichtbij nodig hebben. Nadat er een indicatie is aangevraagd, onderzoekt het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of u zorg nodig heeft uit de Wlz. U ontvangt van hen een zorgprofiel. Hierin staat omschreven welke zorg en ondersteuning u vergoed krijgt.

Eigen bijdrage Wlz

Soms moet u een eigen bijdrage betalen. De hoogte hiervan is wettelijk vastgesteld en hangt af van uw inkomen, vermogen, de samenstelling van huishouden. De vaststelling van de eigen bijdrage en de maandelijkse inning ervan gebeuren door het CAK.

ZORGVERZEKERINGSWET

Er is ook een vorm van zorg en behandeling voor zelfstandig wonende ouderen die erop is gericht om weer naar de eigen woonsituatie terug te keren. U komt bijvoorbeeld uit het ziekenhuis na een operatie en heeft, voordat u weer zelfstandig kunt functioneren, eerst een medisch-specialistische behandeling nodig. U gaat dan revalideren of komt bij ons verder herstellen. Deze herstelzorg wordt vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet (basisverzekering ziektekosten).

Op www.margaklompe.nl/wonen/kosten-berekenen kunt u zelf de kosten van wonen met zorg in kaart brengen. Voor sommige aanvullende diensten, voorzieningen en activiteiten betaalt u een eigen bijdrage. Denk daarbij aan de kapper, uitstapjes en het wassen en herstellen van kleding. De tarievenlijst vindt u op www.margaklompe.nl. Ook kunt u voor informatie terecht bij het team Service & Bemiddeling T (0544) 47 41 14 of mail naar serviceloket@szmk.nl

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.

Het zorgleefplan is een belangrijk onderdeel van het cliëntdossier. In dit plan staan de afspraken die we samen hebben gemaakt over uw zorg. We gaan uit van uw indicatie en zorgprofiel, maar houden wel zoveel mogelijk rekening met uw eigen wensen en behoeften. U kunt in het zorgleefplan ook laten opnemen wat u, buiten de zorg die u ontvangt, belangrijk vindt in uw dagelijks leven.

MEDISCHE AFSPRAKEN

Ook met de specialist ouderengeneeskunde (dat is de arts van het verpleeghuis) of met uw huisarts (in het woonzorgcentrum) maakt u afspraken over uw voorkeuren voor de behandeling. Uw huisarts kan u adviseren, maar u bent zelf degene die beslist of u iets wel of niet wilt. Bijvoorbeeld of u wel of niet gereanimeerd wilt worden (waarover verderop meer informatie). Uw behandelaar legt uw wensen vast in het cliëntdossier.

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. Ontvangt u zorg van ons, 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 uw EVV 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 van ons ontvangt, 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 EVV.

WET GENEESKUNDIGE BEHANDELINGSOVEREENKOMST

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) beschrijft de rechten en plichten van cliënten in de zorg. De WGBO is van belang voor iedereen die met medische zorg te maken krijgt. Wanneer een arts u onderzoekt of behandelt, is er sprake van een geneeskundige behandelingsovereenkomst. De arts moet u eerst goed inlichten en vragen om uw toestemming, bijvoorbeeld wanneer hij of zij u medicijnen of een bepaalde therapie voorschrijft. Behandelingen van een paramedicus, zoals een fysiotherapeut, vallen ook onder de WGBO. De wet is bedoeld om de positie te versterken van cliënten die medische zorg nodig hebben.

RECHTEN

De WGBO regelt:

- recht op informatie over de medische situatie
- toestemming voor een medische behandeling
- inzage in het cliëntdossier
- recht op privacy en geheimhouding van medische gegevens (beroepsgeheim)
- recht op vrije artskenkeuze
- vertegenwoordiging van cliënten die niet zelf kunnen beslissen

PLICHTEN

Naast rechten heeft u als cliënt ook plichten: u moet de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van uw problematiek. Met de juiste informatie kan de zorgverlener sneller een diagnose stellen en kan hij of zij betere zorg verlenen. U moet zoveel mogelijk met de zorgverlener meewerken en adviezen opvolgen.

INGRIJPEN ZONDER TOESTEMMING

De WGBO regelt ook dat een arts soms zonder toestemming een medische ingreep mag doen, bijvoorbeeld om iemands leven te redden of om een ernstige handicap te voorkomen. Soms gaat het dan om een behandeling onder dwang.

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 bewoners 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 EVV, 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.

MEDICIJNEN

MEDICIJNEN IN HET VERPLEEGHUIS OF IN EEN GROEPSWONING

Woont u in een verpleeghuis of groepswooning? Dan verstrekken wij uw medicijnen. We maken gebruik van het automatische verpakkings- en distributiesysteem Baxter. De specialist ouderengeneeskunde schrijft de medicijnen voor, eventueel in overleg met andere deskundigen.

MEDICIJNEN IN EEN WOONZORGCENTRUM

Woont u in een woonzorgcentrum? Dan bent u in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor uw medicatie die door uw huisarts is voorgeschreven. Maar omdat de praktijk leert dat sommige mensen het fijn vinden om daar hulp bij te krijgen, gebruiken we ook hier het geautomatiseerde Baxtersysteem. Dat maakt het makkelijker voor u. Alle afspraken over uw medicatie leggen we vast in het zorgleefplan.

MONDZORG

Wanneer u een Wlz-indicatie ‘verblijf met behandeling’ heeft gekregen, valt daaronder ook mondzorg. Een tandarts, een mondhygiënist en een tandprotheticus van Vitadent bezoeken regelmatig de locaties. Er is een mobiele tandartspraktijk. De proteticus bezoekt bewoners op de eigen kamer. Deze professionals werken in overleg met de specialisten ouderengeneeskunde en de verzorgenden van Marga Klompé.

ANDERE BELANGRIJKE ZAKEN ROND DE ZORG

INRICHTING KAMER/APPARTEMENT

Marga Klompé zorgt voor de stoffering van kamers en appartementen in onze woonzorgcentra. Er hangen gordijnen en vitrage en de muren en vloeren zijn netjes afgewerkt. U mag de ruimte zelf verder naar eigen smaak inrichten. Eventueel kunnen wij voor een basaal ingerichte kamer of appartement zorgen. U krijgt dan eenvoudig meubilair, zoals een tafel, een stoel, een kast en lampen. Ook kunnen we een bed, matras, beddengoed en handdoeken verzorgen. In de verpleeghuislocaties en groepswooning zijn de kamers basaal ingericht en kunt u enkele vertrouwde meubels meenemen. Om goede werkomstandigheden voor onze medewerkers mogelijk te maken, is in de woonzorgcentra een verrijdbaar seniorenbed gewenst. Wanneer u zorg op bed nodig heeft, is een hoog-laagbed noodzakelijk. Wij kunnen hiervoor zorgen.

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.

WEL OF NIET REANIMEREN?

Reanimatie. Geen leuk onderwerp, maar het is wel 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 arts kan u hierover adviseren. Uw EVV legt uw keuze vast in het zorgleefplan, kort nadat u bij Marga Klompé bent komen wonen. Tijdens iedere zorgleefplanbespreking 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.

ZORG ROND HET OVERLIJDEN

Binnen enkele weken na opname vindt een gesprek plaats tussen specialist ouderengeneeskunde en u en uw familie. Hoe stelt u zich de laatste levensfase voor? Heeft u wensen? Wat zijn de mogelijkheden? Als het levenseinde nabij is, kan de specialist ouderengeneeskunde palliatieve medische zorg verlenen en in de stervensfase ook terminale medische zorg.

Maar wat doen de verzorging en de arts wel en wat niet? Daarover gaan we met elkaar in gesprek. De - medische - afspraken worden vastgelegd. Dit gesprek vindt regelmatig opnieuw plaats, zodat geen misverstanden kunnen ontstaan.

Als de laatste levensfase is aangebroken, voelen verzorgenden en verpleegkundigen zich nog meer dan anders betrokken bij de cliënt en zijn of haar familie. Er is intensief onderling contact. De huisarts of specialist ouderengeneeskunde bezoekt de cliënt regelmatig. Wanneer de cliënt komt te overlijden, regelt de familie de uitvaart met de uitvaartondernemer. In principe zorgt de uitvaartondernemer voor het wassen, verzorgen en kleden van de overledene. De familie kan hierbij helpen. Indien gewenst nemen ook medewerkers van Marga Klompé deze zorg graag op zich. Eventuele kosten hiervoor bespreken we vooraf. Op de meeste locaties is het mogelijk om de overledene op te baren.

Kort na het overlijden nemen we door welke praktische zaken er geregeld moeten worden, zoals het leegmaken van de kamer of het appartement. Nabestaanden hebben hier tot en met zeven dagen na het overlijden de tijd voor. Is er meer tijd nodig, dan is dat geen probleem. Er zijn dan wel kosten aan verbonden.

Daarnaast attenderen wij nabestaanden op het opzeggen van het telefoonabonnement (indien van toepassing) en het teruggeven van in bruikleen verstrekte hulpmiddelen, zoals een rollator.

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.

Deel 2

Producten en diensten

HORECA

Veel locaties van Marga Klompé beschikken over een restaurant of grand café. Wij ontvangen u hier graag! Natuurlijk is uw bezoek ook meer dan welkom.

ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN

Bij Marga Klompé hoeft u zich niet te vervelen! Op al onze locaties hebben we een divers activiteitenaanbod voor u. Er zijn ook activiteiten waar wijk- of buurtbewoners aan mee kunnen doen. Aan sommige activiteiten zijn kosten verbonden. Er worden uitjes binnen en buiten de locatie georganiseerd.

Binnen de locaties van Marga Klompé zijn diverse voorzieningen aanwezig waarvan u gebruik kunt maken. Denk aan een restaurant of grand café, kapsalon, bibliotheek, internetruimte, sport- en spelfaciliteiten of een winkeltje, maar ook aan kerkdiensten of een stiltecentrum. Op de website www.szmkn.nl/locaties kunt u zien welke voorzieningen er op uw locatie zijn.

GEESTELIJKE VERZORGING

Heeft 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 heeft of niet. U kunt de geestelijk verzorger bereiken via uw EVV.

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.

MELDING INCIDENT OF (BIJNA-) ONGEVAL

Helaas kan het voorkomen dat iemand fouten maakt of dat een gevaarlijke situatie ontstaat. Deze gebeurtenissen vermelden we op een speciaal formulier (MIC: melding incident cliënten). De MIC-commissie onderzoekt deze meldingen en doet aanbevelingen aan het management om gevaarlijke situaties in de toekomst te voorkomen.

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' (www.margaklompe.nl/folders).

ROKEN

In de openbare ruimten en op meer- of eenpersoonskamers is het niet toegestaan om te roken. Als u in een eigen appartement woont, mag u daar roken. Met uitzondering van de momenten dat u zorg ontvangt

HUISDIEREN

Wanneer u in een appartement met eigen huiskamer van Marga Klompé woont, mag u een huisdier houden. Dit is alleen mogelijk wanneer u dat u zelf voor het dier kunt zorgen. Als uw dier schade aanricht, bent u daar verantwoordelijk voor. Kunt u (tijdelijk) niet voor uw dier zorgen, moet u zelf iets regelen met familie of vrienden.

POST

Heeft u een eigen appartement? Dan heeft u ook een eigen brievenbus. In locaties zonder eigen brievenbussen krijgt u de post op de kamer. Natuurlijk kunt u de post ook ergens anders laten bezorgen, bijvoorbeeld bij familie.

TOEGANG TOT DE LOCATIE

Overdag is de deur van de locatie altijd open. Ten behoeve van de veiligheid gaat de voordeur van de locatie in de avonduren op slot. U kunt altijd naar binnen door aan te bellen of middels uw eigen sleutel.

FOTOGRAFEREN, VIDEO EN SOCIALE MEDIA

Het fotograferen van cliënten, medewerkers en vrijwilligers is zonder hun uitdrukkelijke toestemming niet toegestaan. Het plaatsen, delen en/of verspreiden van geluids- en/of beeldopnames van cliënten en medewerkers of vrijwilligers op (sociale) media is niet toegestaan.

INTERNET, TELEVISIE EN TELEFOON

U kunt via een eigen gekozen provider een abonnement afsluiten voor internet, televisie en telefoon. De meeste appartementen en kamers hebben een glasvezelaansluiting. Onze zorgmedewerkers vertellen u graag meer over de aansluitingsmogelijkheden.

GASTEN EN LOGÉS

Ook uw gasten zijn natuurlijk van harte welkom bij Marga Klompé! Zij kunnen ook een maaltijd bij ons gebruiken. Op sommige locaties is gelegenheid om te logeren. We vertellen u graag meer over alle mogelijkheden en tarieven.

VERZEKERINGEN

U moet zelf zorgen voor uw WA-verzekering (wettelijke aansprakelijkheid) en inboedelverzekering. Een ziektekostenverzekering (basisverzekering) is wettelijk verplicht.

UW EIGENDOMMEN

Als cliënt van Marga Klompé beheert u uw financiën en eigendommen in principe zelf. Is dit niet mogelijk? En heeft u ook geen contactpersoon of familielid die dit voor u kan doen? Dan adviseren we om uw bezittingen onder te brengen bij een bewindvoerder.

Schade veroorzaakt door medewerker

Marga Klompé is aansprakelijk voor schade aan uw eigendommen door een toerekenbare tekortkoming van een van de medewerkers, tijdens de uitvoering van de zorg.

Schade aan eigendommen in verpleeghuis en woonzorgcentra

Een medewerker van de locatie kan een schadegeval bij de regiomanager melden met een schadeformulier. Is de schade kleiner dan het eigen risico, dan vergoeden wij deze zelf. Grotere schade melden we bij de verzekeringsmaatschappij.

KLEDING

Als u dat wilt, nemen we graag de zorg voor uw kleding op ons. Het merken, wassen, drogen, strijken of chemisch reinigen van uw kleding hoort bij deze zorg. Hieraan zijn kosten verbonden. Voor het reinigen van beddengoed, handdoeken en washandjes hoeft u niet te betalen. Wilt u liever uw eigen beddengoed, handdoeken en washandjes gebruiken? Dat kan, maar dan moeten we uw linnengoed wel eerst merken. Daarvan betaalt u de kosten.

EINDE ZORG

Wanneer uw behandeling ten einde loopt, bijvoorbeeld na revalidatie, bespreken we dit met u. We geven dan ook aan op welke termijn het appartement of de kamer leeg achtergelaten moet worden.

TIJDELIJKE AFWEZIGHEID

U woont in een woonzorgcentrum

Wanneer u in het woonzorgcentrum woont en u bent tijdelijk afwezig (bijvoorbeeld vanwege (familie)bezoek of vakantie), dan heeft u recht op behoud van uw kamer.

U woont in het verpleeghuis of een groepswoning

Wanneer u in het verpleeghuis of een kleinschalig groepswoning verblijft en u bent langer dan dertien dagen afwezig (niet wegens ziekenhuisopname), dan overleggen we met u over het vrijhouden van uw kamer. Bij langere afwezigheid kan dit kosten met zich meebrengen.

Ziekenhuisopname

Wanneer u vanuit een van onze woonzorgcentra, verpleeghuizen of groepswoningen wordt opgenomen in het ziekenhuis, heeft u altijd het recht om uw kamer te behouden. Mocht terugkeer niet meer mogelijk zijn, dan komt er een einde aan onze overeenkomst. Natuurlijk gebeurt dit altijd in overleg met u of uw contactpersoon.

Ziekenhuisopname tijdens eerstelijnsverblijf en (geriatrische) revalidatie

Eerstelijnsverblijf en revalidatie is een kortdurend verblijf in een zorginstelling, bijvoorbeeld omdat u vanwege een medische reden tijdelijk niet thuis kunt wonen. Als u tijdens zo'n verblijf in het ziekenhuis wordt opgenomen, kunt u uw kamer in het woonzorgcentrum of verpleeghuis niet behouden.

CRISISBED

Als een acute opname in een verpleeghuis nodig is, verblijft u in een crisisbed. Dit is een tijdelijke oplossing. Binnen veertien dagen moet Marga Klompé, in overleg met u, een andere oplossing hebben gevonden. Afhankelijk van uw situatie gaat u bijvoorbeeld terug naar huis of naar een andere (tijdelijke) woonomgeving.

SAMENWONEN MET UW PARTNER

In een woonzorgcentrum en in sommige verpleeghuizen kunt u eventueel samenwonen met uw partner, ook als hij of zij geen indicatie heeft voor zorg met verblijf. Wanneer u vanuit het woonzorgcentrum naar een verpleeghuis moet verhuizen of komt te overlijden, dan kan uw partner in het woonzorgcentrum blijven wonen. Er zijn enkele uitzonderingen op deze regel. Die gelden voor De Hassinkhof, woonzorgcentrum De Molenberg en De Hoge Weide. Uw partner moet dan verhuizen naar een eenpersoonskamer of -appartement binnen de betreffende locatie.

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, 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.zorgkaartnederland.nl, daar kunt u een beoordeling achterlaten en beoordelingen van anderen lezen.

‘VRIENDEN VAN’

Marga Klompé kent verschillende ‘Vrienden van’ stichtingen. Deze ‘vrienden van’ proberen het leven van bewoners mooier en aangenamer te maken door het organiseren van activiteiten of het aanschaffen van bijvoorbeeld een duofiets of tovertafel. Wilt u hen helpen bij dit belangrijke werk? Giften zijn van harte welkom. Ook met kleine bedragen zijn ze heel blij. Ga voor meer informatie naar: www.margaklompe.nl/vriendenvan

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/>.

CAMERATOEZICHT

Bij Marga Klompé wordt er op elke locatie cameratoezicht toegepast om uw algemene veiligheid te waarborgen en om verantwoorde zorg te bieden. Voor meer informatie over het cameratoezicht en uw rechten omtrent uw privacy, kunt u de privacyfolder op onze website bekijken via: www.margaklompe.nl/folders

RESPECT VOOR ELKAAR

Bij Marga Klompé vinden we respect voor elkaar en ieders levenswijze een belangrijke waarde. Daar hoort bij dat we agressie, intimidatie en discriminatie niet tolereren. Mocht u overlast ervaren als gevolg van het gedrag van anderen, bespreek dat dan met uw EVV.

Postbus 71, 7140 AB Groenlo
Barkenkamp 11, 7141 EL Groenlo
T (0544) 47 41 00
www.margaklompe.nl