

# Informatiemap Dagbesteding (Extern)



**Welkom bij woonzorgcentrum Maranatha**



*Revisiedatum: 2 juni 2021*

# Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Inhoud .....   | 2  |
| Welkom .....   | 3  |
| 1. Algemene voorwaarden .....                              | 5  |
| 2. Inhoud dagbesteding.....                                | 6  |
| 3. Contactpersonen en vertegenwoordiging.....              | 7  |
| 4. Wet zorg en dwang .....                                 | 9  |
| 5. Zorgplan / 'Mijn SVRO' .....                            | 10 |
| 6. Aanpassen indicatie.....                                | 12 |
| 7. Privacybeleid .....                                     | 13 |
| 8. Medicatiebeleid.....                                    | 14 |
| 9. Reanimatiebeleid .....                                  | 15 |
| 10. Bereikbaarheid .....                                   | 16 |
| 11. Brand en andere calamiteiten .....                     | 17 |
| 12. Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling ..... | 19 |
| 13. Cliëntenraden.....                                     | 20 |
| 14. Ontevredenheid en klachten.....                        | 22 |

# Welkom

Van harte welkom in Maranatha, behorend bij de Stichting Voor Reformatorische Ouderenzorg (SVRO). Deze informatiemap is bedoeld voor u, als cliënt van Maranatha en als bezoeker van onze dagbesteding.

## *Wat is het belang van dagbesteding?*

Dagbesteding is een manier om zinvol bezig te blijven, geestelijk en sociaal actief te blijven en voor de structuur in het dagelijks leven. Daarnaast is dagbesteding voor mantelzorgers van essentieel belang, het helpt mee om de zorg voor de naaste te ontlasten.

Bij onze dagbesteding houden wij rekening met uw ondersteuningsbehoefte en leveren we een passende bijdrage aan uw zelfredzaamheid. Zodat u zo lang mogelijk in staat bent in uw eigen leefomgeving te blijven wonen.

In deze informatiemap informeren wij u over wat u kunt verwachten wanneer u gebruik maakt van de dagbesteding van Maranatha. De informatie is op een overzichtelijke en heldere manier weergegeven. Op deze manier maakt u alvast kennis met Maranatha: een organisatie die zich kenmerkt door een eigen identiteit, professionele zorgverlening en betrokken medewerkers. De warme en vertrouwde sfeer in woonzorgcentrum Maranatha zorgt ervoor dat u zich echt thuis kunt voelen.

Wilt u meer informatie over onze dagbesteding? Of wilt u eens kennismaken om te kijken of dagbesteding iets voor u is, dan bent u van harte welkom. U kunt hiervoor een afspraak maken. Ook kunt u voor meer informatie contact opnemen met het cliëntservicebureau van Maranatha. Onze cliëntadviseurs zijn bereikbaar op het telefoonnummer: 0342-403400 (tijdens kantooruren).

Rijssen, februari 2020

# 1. Algemene voorwaarden

## Informatie over de algemene voorwaarden Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT)

Voor verpleging, verzorging en thuiszorg gelden Algemene Voorwaarden. Algemene Voorwaarden zijn schriftelijke afspraken tussen u en de zorgaanbieder en regelen uw rechten en uw plichten en die van de zorgaanbieder.

De Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Het algemeen deel is altijd op u van toepassing ongeacht de zorg die u ontvangt. De bijzondere delen zijn alleen van toepassing als u een specifieke soort zorg krijgt.

De Algemene Voorwaarden staan vermeld in de overeenkomst die u met Maranatha afsluit.

Een voorbeeld van deze overeenkomst vindt u in deze map.

## Wie hebben de Algemene Voorwaarden gemaakt?

De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door: ActiZ en BTN (namens de zorgaanbieders) en de Consumentenbond, LOC zeggenschap in Zorg en Patiëntenfederatie Nederland (namens cliënten).

## Wie gebruiken de Algemene Voorwaarden?

De zorgaanbieders die lid zijn van ActiZ of BTN gebruiken de Algemene Voorwaarden.

## Kunt u met de zorgaanbieder andere afspraken maken over de zorg?

In overleg met de zorgaanbieder kunt u andere afspraken maken. De afspraken worden dan apart vastgelegd.

Naast de Algemene Voorwaarden is er ook een zorgplan. In dit plan staat beschreven welke zorg u krijgt en welke afspraken met u daarover zijn gemaakt.

## Wat zijn uw rechten?

De belangrijkste zijn:

- U ontvangt duidelijke informatie over de zorg die de zorgaanbieder biedt. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website van de zorgaanbieder.
- U krijgt informatie over de zorg die vergoed wordt vanuit de verzekering.
- U krijgt informatie over aanvullende diensten waaruit u kunt kiezen en die u zelf moet betalen. U bent niet verplicht om aanvullende diensten af te nemen.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij omgaat met uw persoonlijke gegevens.
- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Als u zorg krijgt van meer aanbieders, dan stemmen zij dat met elkaar af. Ook spreken zij af wie eindverantwoordelijk is voor de zorg die u krijgt.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt de cliëntadviseur altijd om uitleg vragen.

## Wat zijn uw plichten?

De belangrijkste zijn:

- U moet de zorgaanbieder informatie geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u op dat moment gebruikt.
- U en uw naasten moeten zich houden aan de huisregels, als deze van toepassing zijn.
- U moet de rekening van de zorgaanbieder op tijd betalen
- U moet ervoor zorgen dat de medewerkers van de zorgaanbieder veilig hun werk kunnen doen.

# 1. Algemene voorwaarden (Vervolg)

## **Hoe kunt u gebruik maken van de dagbesteding?**

U kunt deelnemen aan onze dagbesteding wanneer u een WMO – indicatie van de gemeente heeft of wanneer u een WLZ – indicatie heeft. Wanneer u buiten Maranatha woont, kunt u via de gemeente ook vervoer van en naar Maranatha regelen. Voor meer vragen of informatie over de mogelijkheden kunt u terecht bij het zorgloket in de gemeente waar u woont, of bij onze cliëntadviseurs (0548-536215 tijdens kantooruren).

## **Annulering/no show**

Indien u geen gebruik maakt van de afgesproken ondersteuning, verzoeken we u dit te melden aan Maranatha.

Indien u regelmatig niet komt op de dagbesteding, dan melden wij dit bij de Gemeente. Wij zullen proberen om u zoveel mogelijk te motiveren om gebruik te maken van onze dagbesteding.

## **Mag de zorgaanbieder stoppen met het bieden van zorg?**

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met het bieden van zorg. In de algemene voorwaarden staat in welke gevallen de zorgaanbieder wel met de zorg mag stoppen, bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. Maar ook dan mag de zorgaanbieder de zorg niet zomaar stoppen. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat u niet in de problemen komt. De zorgaanbieder zal u bijvoorbeeld helpen met het zoeken naar een andere oplossing of u wordt geattendeerd op een zorgaanbieder die de zorg wel kan bieden. De oude zorgaanbieder geeft, met uw goedvinden, al uw gegevens aan de nieuwe zorgaanbieder.

## **Waar kunt u terecht als u een klacht hebt?**

Vindt u dat de zorgaanbieder zijn afspraken niet nakomt? Of voelt u zich niet juist behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. In de algemene voorwaarden en in deze informatiemap leest u wat u moet doen.

## 2. Inhoud dagbesteding

### Wat is de dagbesteding bij Maranatha?

Als u ouder wordt, kan het moeilijk zijn uw dag op een goede manier in te vullen. Uw omgeving is aan het werk en u heeft soms het gevoel dat u er helemaal alleen voor staat. Bij Maranatha kunt u uw dag samen met anderen op een waardevolle manier doorbrengen. We eten en drinken met elkaar en u kunt deelnemen aan diverse activiteiten. De invulling van de dagbesteding is afhankelijk van de zorgbehoefte die u heeft.

In Maranatha bieden wij professionele en liefdevolle zorg. Dit doen wij vanuit een zorgvisie die verankerd is in het Woord van God. In ons huis spelen Bijbelse normen en waarden een grote rol. U ziet dit bijvoorbeeld terug in de keuze voor en invulling van onze activiteiten, in de dagelijkse dagopeningen en in de liefdevolle manier waarop onze medewerkers met cliënten en cliënten omgaan. De activiteiten zijn erop gericht om de cliënt zowel geestelijk als lichamelijk optimaal te laten functioneren binnen de beperkingen die er (kunnen) zijn.

Vaste activiteiten zijn:

- Geheugentraining
- Groepsbeweging
- Bijbeluurtje
- Kaarten maken
- Handwerken
- Schilderen
- Met elkaar zingen (rondom het orgel)

De dagbesteding in Maranatha open van dinsdag tot en met vrijdag van 9.00 - 16.30 uur, met een inloop op het eerste en laatste half uur. Afhankelijk van uw indicatie kunt u één of meerdere dagdelen terecht.

Er wordt een warme maaltijd geserveerd aan cliënten die de ochtend of de hele dag aanwezig zijn. Dit geldt niet voor cliënten die alleen het middagdeel komen.

*De dagindeling ziet er als volgt uit:*

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 09.00 uur                 | Binnenkomst deelnemers   |
| 10.00 uur                 | Gezamenlijk koffie/thee drinken en aansluitend luisteren naar de dagopening        |
| 10.30 uur                 | Met elkaar de warme maaltijd voorbereiden  |
| 11.00 uur                 | Kleine activiteit, tussendoor iets drinken   |
| 12.00 uur                 | Gezamenlijke warme maaltijd  |
| 13.00 uur                 | Tot 14.00 uur een rustuurtje   |
| 14.15 uur<br>individueel) | Gezamenlijk koffie/thee drinken en aansluitend een activiteit (in groepsverband of |
| 15.30 uur                 | Tijd voor fruit en frisdrank   |
| 16.30 uur                 | Deelnemers gaan terug naar huis  |

### Bezoek

Het is fijn dat er bezoek komt, gewoon voor de gezelligheid om even een kopje koffie mee te drinken of om bijvoorbeeld even met de cliënt te wandelen.

# 3. Contactpersonen en vertegenwoordiging

## **Informatie over het doorgeven van contactpersonen, het aanstellen van een vertegenwoordiger, de wettelijke regels die daarop betrekking hebben en de mogelijkheid tot het opstellen van een schriftelijke wilsverklaring.**

In de zorg die Maranatha verleent, wordt zoveel mogelijk uitgegaan van uw wensen en behoeften. Dit betekent dat we samen met u afspraken maken over de zorgverlening en dat u hierin zelf zoveel mogelijk beslist. Van uw kant kunnen verschillende personen daarbij een rol spelen.

### **Contactpersonen**

In het intakegesprek vragen we u om twee contactpersonen te benoemen. Bij omstandigheden of belangrijke veranderingen in uw (zorg)situatie, zoals ziekte of overlijden, wordt uw eerste contactpersoon geraadpleegd of gewaarschuwd. Ook denkt de eerste contactpersoon met u mee over bepaalde zaken, bijvoorbeeld met betrekking tot het opstellen van het zorgplan. Met de tweede contactpersoon wordt contact opgenomen als de eerste contactpersoon niet bereikbaar is.

### **Vertegenwoordiging**

Het kan zijn dat er een situatie ontstaat waarin uzelf niet in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Er is dan sprake van wilsonbekwaamheid. Daarvan is sprake in één of meer van de volgende situaties:

- u begrijpt de informatie over uw ziekte of behandeling niet (meer);
- u kunt geen goede beslissing over de behandeling nemen;
- u neemt beslissingen die ingaan tegen uw gezondheid of gevaar opleveren voor uzelf en de omgeving;
- u kunt de gevolgen van uw besluiten niet overzien.

Als er sprake is van wilsonbekwaamheid, neemt een vertegenwoordiger de beslissingen die u aangaan. Deze vertegenwoordiger vertegenwoordigt u op het gebied van zorg, (medische) behandeling en begeleiding. Bij de ontwikkeling van of bij aanpassingen in het zorgplan, worden de adviezen van de vertegenwoordiger ter harte genomen. De vertegenwoordiger zal uw zorgplan ondertekenen, in plaats van uzelf. Veranderingen in het (medisch) behandelbeleid gebeuren niet zonder overleg met de vertegenwoordiger. De vertegenwoordiger heeft recht op alle informatie die voor goede vertegenwoordiging nodig is. Deze informatie zal mondeling verstrekt worden en er is inzage recht in uw cliëntdossier.

Uw vertegenwoordiger kent u in de meeste gevallen vrij goed. Hij of zij kent uw achtergrond, uw levensopvattingen en uw voorkeuren. Uw vertegenwoordiger handelt daar ook naar. Zo mogelijk overlegt hij of zij met u of anderen, voordat er een beslissing wordt genomen. Het streven is om in uw belang en in goed overleg tot overeenstemming te komen. Is er verschil van inzicht, dan is de hulpverlener eindverantwoordelijk en niet verplicht de beslissing van de vertegenwoordiger op te volgen.

# 3. Contactpersonen en vertegenwoordiging (Vervolg)

## Hoe krijg ik een vertegenwoordiger?

Wij verwachten dat u zelf in overleg met uw familie nadenkt over wie u vertegenwoordigt als u zelf niet meer in staat bent uw wensen kenbaar te maken. Het is wettelijk vastgelegd in welke rangorde personen als vertegenwoordiger mogen optreden:

- mentor/bewindvoerder/curator (benoemd door de rechter);
- schriftelijk gemachtigde (schriftelijk benoemd door u zelf);
- echtgenoot (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig);
- ouder/kind/broer/zus (niet benoemd door de rechter of uzelf, vrijwillig).

De kantonrechter kan een mentor, bewindvoerder of een curator benoemen om te voorkomen dat anderen misbruik maken van personen die niet goed meer voor zichzelf zorgen of hun financiële zaken niet kunnen regelen, bijvoorbeeld door dementie. Meestal is dit niet nodig en is een familielid de aangewezen persoon om de vertegenwoordiging op zich te nemen. Wanneer meer personen binnen dezelfde rangorde (bijvoorbeeld kinderen) voor vertegenwoordiging in aanmerking komen, vragen wij u één persoon aan te wijzen. Veelal treedt de eerste contactpersoon op als vertegenwoordiger. Is het niet mogelijk een geschikte vertegenwoordiger te vinden, dan kan de rechter worden gevraagd een mentor, bewindvoerder of een curator aan te wijzen.

## Wat doet een mentor?

Een mentor neemt beslissingen op het persoonlijke vlak: over verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. Hij kan inzage krijgen in het cliëntdossier van de cliënt. De mentor gaat niet over geldzaken.

## Wat doet een bewindvoerder?

Een bewindvoerder beheert bepaalde goederen en/of het geld van de cliënt. Daarmee wordt voorkomen dat de cliënt bijvoorbeeld zijn huis verkoopt of grote aankopen doet die hij niet kan betalen. Mocht hij dat toch doen, dan is de verkoop/koop niet rechtsgeldig en kan dit worden teruggedraaid. Een bewindvoerder neemt geen beslissingen over de gezondheid en mag het cliëntdossier van de cliënt niet inzien.

## Wat doet een curator?

Een curator behartigt de financiële én persoonlijke belangen van de cliënt. Hij is dus eigenlijk zowel mentor als bewindvoerder. Het is de meest vergaande vorm van vertegenwoordiging. De cliënt kan bijna geen eigen beslissingen meer nemen. Volgens de wet is de cliënt dan handelingsonbekwaam.

## Schriftelijke wilsverklaring

Een schriftelijke wilsverklaring die u heeft opgesteld toen u wilsbekwaam was en waarin is opgenomen dat een behandeling wordt geweigerd, wordt in principe opgevolgd, tenzij er zeer gegronde redenen zijn dit niet te doen.



# 4. Wet zorg en dwang

## **Wat is de Wet zorg en dwang?**

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).

## **Voor wie geldt de Wet zorg en dwang?**

U valt onder de wet zorg en dwang:

- als er een verklaring is van een deskundig arts waaruit blijkt dat u in verband met een psychogeriatrische aandoening bent aangewezen op zorg en/of;
- u beschikt over een indicatie van het CIZ voor langdurige zorg met als grondslag een psychogeriatrische aandoening.

Dit betekent dat naast een cliënt die zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), ook een cliënt die ondersteuning ontvangt vanuit de Wet maatschappelijke opvang (Wmo) onder de Wzd kan komen te vallen. Datzelfde geldt ook voor cliënten op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw) zorg of ondersteuning ontvangen.

## **Alleen vrijwillige zorg, tenzij het niet anders kan**

De kern van de Wet zorg en dwang is 'Nee, tenzij'. De zorg moet zoveel mogelijk op vrijwillige basis plaatsvinden. Soms kunnen mensen met dementie niet (meer) zelf inschatten wat goed voor hen is. Medewerkers helpen ze dan bij die keuzes. Het uitgangspunt van de Wet zorg en dwang is dat onvrijwillige zorg daarbij niet wordt toegepast, tenzij het niet anders kan.

## **Wat regelt de Wzd?**

De Wzd regelt:

- In welke situaties onvrijwillige zorg en/of opname aan de orde kan zijn;
- Hoe een besluit tot onvrijwillige zorg genomen wordt;
- Wanneer onvrijwillige zorgverlening geëvalueerd moet worden.

De besluitvormingsprocedure verloopt via een stappenplan en waarborgt een zorgvuldig onderzoek naar mogelijke alternatieven voor onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is alleen toegestaan als er geen alternatieven zijn. De gemaakte keuzes en de onderbouwing daarvan worden vastgelegd in uw zorgplan en zorgdossier.

U kunt meer lezen over de Wet zorg en dwang via:

<https://www.dwangindezorg.nl/wzd/handreikingen>

# 5. Zorgplan / 'Mijn SVRO'

## Informatie over het opstellen van het zorgplan.

In Maranatha wordt de zorg zowel individueel als in groepsverband geboden. Voor het verlenen van goede zorg die aansluit bij uw zorgvraag, wordt er een zorgplan opgesteld. Hierin staan de afspraken die met u gemaakt zijn over de zorg- en dienstverlening die u van Maranatha ontvangt.

## Wanneer wordt mijn zorgplan opgesteld?

In het intakegesprek wordt samen met u de zorgvraag helder gemaakt, mede aan de hand van uw indicatie. Ook kunt u zelf een persoonlijk plan indienen, waarin u aangeeft wat u belangrijk vindt. Op basis daarvan wordt samen met u het zorgplan opgesteld, waarin een aantal doelen en acties rond uw zorgvraag worden beschreven. Dit zorgplan is onderdeel van het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Binnen zes weken na aanvang van de zorg wordt er een definitief zorgplan vastgesteld en door u ondertekend. Indien mogelijk is er binnen zes weken een eerste evaluatie van het zorgplan.

## Wie is verantwoordelijk voor mijn zorgplan?

De Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er) verwerkt alle doelen en acties in het zorgplan in het ECD. Indien nodig wordt een herindicatie aangevraagd. Jaarlijks (bij zorg vanuit de WMO) of twee keer per jaar (bij zorg vanuit de WLZ) wordt het zorgplan met u geëvalueerd. Naast uw contactpersoon of vertegenwoordiger, kunnen daarbij ook uw mantelzorgers aanwezig zijn wanneer u dat wilt. Wanneer u tevreden bent met de zorg en het zorgplan, vragen we het zorgplan opnieuw te ondertekenen. Als het nodig is, stellen we het zorgplan bij en vragen we u om het gewijzigde zorgplan te ondertekenen.

## Kan ik mij laten ondersteunen in het gesprek met Maranatha over het zorgplan?

U kunt zich bij het regelen en evalueren van uw zorg laten ondersteunen door een onafhankelijke cliëntondersteuner. De cliëntondersteuner denkt met u mee over hoe u de zorg die het beste bij uw situatie past, goed kunt organiseren. U kunt informatie, advies en ondersteuning krijgen. Denk aan:

- Informatie en advies: over de keuze voor de zorg die het beste past bij uw situatie en over uw rechten.
- De invulling van de zorg: u kunt bijvoorbeeld hulp krijgen bij het opstellen van een persoonlijk plan. Hierin legt u vast wat u belangrijk vindt en wat daarbij voor u de beste zorg is.
- Het zorgplan: u kunt hulp krijgen bij het opstellen, evalueren en bijstellen van het zorgplan.
- Bemiddeling tussen u en Maranatha: wenst u een andere invulling van uw zorgvraag en de afspraken met Maranatha, komt u er niet goed uit en wilt u daarbij graag ondersteund worden? Ook dan kan een cliëntondersteuner u helpen.

Uw gemeente (bij WMO) of uw zorgkantoor (bij WLZ) kan de cliëntondersteuning in veel gevallen zelf bieden. U kunt echter ook kiezen voor onafhankelijke cliëntondersteuning door [MEE](#) of [Zorgbelang](#). Op de website van uw gemeente, zorgkantoor of van MEE of Zorgbelang vindt u meer informatie over cliëntondersteuning. U kunt zelf kiezen of en van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie. Voor u zijn geen kosten verbonden aan cliëntondersteuning.

# 5. Zorgplan / 'Mijn SVRO' (Vervolg)

## **Kan ik zelf in het ECD?**

Voor u als cliënt of voor uw contactpersoon/(wettelijk) vertegenwoordiger is er een cliëntportaal beschikbaar, waarmee u via internet uw persoonlijke gegevens kunt bekijken. Dit cliëntportaal heet 'Mijn SVRO'. 'Mijn SVRO' is een beveiligde website, zodat alleen u de gegevens kunt zien. In 'Mijn SVRO' kunt u het zorgplan en de rapportage lezen. Ook kunt u berichten versturen naar de EVV-er en het zorgplan digitaal ondertekenen. In de loop van de tijd komen meer functies beschikbaar. U kiest zelf of u 'Mijn SVRO' wilt gebruiken. Per cliënt kunnen maximaal twee personen toegang krijgen tot 'Mijn SVRO' namelijk u en uw contactpersoon/(wettelijk) vertegenwoordiger. Het is belangrijk om te kijken wie er toegang mag krijgen en welke machtiging hiervoor nodig is. Hierbij moeten we ons houden aan de Nederlandse wet en regelgeving. Om gebruik te kunnen maken van 'Mijn SVRO' heeft u het volgende nodig:

- toegang tot internet (via computer, laptop, tablet of smartphone)
- een persoonlijk mobiel telefoonnummer.

Gebruik van 'Mijn SVRO' is gratis.

Het cliëntservicebureau zal u verdere informatie en de benodigde registratieformulieren voor het gebruik van het cliëntportaal verstrekken. Daarmee kunt u zich aanmelden om toegang te krijgen tot 'Mijn SVRO'.

# 6. Aanpassen indicatie

## **Informatie over het aanpassen van een indicatie.**

U kunt deelnemen aan onze dagbesteding wanneer u een WMO – indicatie van de gemeente heeft of wanneer u een WLZ – indicatie heeft. Heeft u ook vervoer van en naar Maranatha nodig dan kunt u dat ook via de gemeente regelen.

## **Wanneer wordt mijn indicatie aangepast?**

Soms signaleert u of uw EVV-er dat uw indicatie niet meer passend is: u heeft meer dagdelen dagbesteding nodig of er is andere zorg nodig. Uw EVV-er bespreekt dit met u en uw contactpersoon.

Voor vragen hierover kunt u ook terecht bij de medewerkers van het cliëntservicebureau.

# 7. Privacybeleid

## **Informatie over het privacybeleid.**

U hebt recht op bescherming van uw privacy en uw persoonlijke gegevens. In Maranatha wordt daar zorgvuldig mee omgegaan. De afspraken hierover zijn beschreven in het privacyreglement. Dit reglement is een praktische uitwerking van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U kunt het privacyreglement opvragen bij uw EVV-er.

## **Hoe wordt mijn persoonlijke levenssfeer beschermd?**

U heeft recht op bescherming van uw lichaam. Mensen mogen u niet zomaar aanraken of te dicht bij u komen als u dat niet wilt. De medewerkers van Maranatha zullen u niet onnodig storen in uw privacy.

## **Waar worden mijn gegevens bewaard?**

Wanneer u zorg van Maranatha ontvangt, worden uw persoonlijke gegevens geregistreerd in het ECD. Dit is noodzakelijk voor een goede uitvoering van de zorgverlening. We leggen alleen die gegevens vast die voor een goede zorgverlening en bedrijfsuitoefening noodzakelijk zijn. Maranatha zorgt ervoor dat uw persoonlijke gegevens goed beveiligd zijn en dat uw gegevens in het ECD en uw overige gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen. Medische gegevens en gegevens rondom uw verpleging en verzorging, worden maximaal twintig jaar bewaard, tenzij er redenen zijn ze langer te bewaren. Andere zorggegevens worden bewaard zolang het voor dat doel noodzakelijk is volgens de AVG.

## **Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?**

De medewerkers van Maranatha hebben een geheimhoudingsplicht. Alleen u en medewerkers die bij uw zorgverlening betrokken zijn, hebben toegang tot uw gegevens. Informatie wordt alleen doorgegeven aan de door u opgegeven eerste contactpersoon. Zonder uw schriftelijke toestemming verlenen wij geen inzage van uw gegevens aan derden, tenzij we aan een wettelijke verplichting moeten voldoen. Het gebruik van uw persoonsgegevens ten behoeve van een externe controle, bijvoorbeeld voor een externe audit, is alleen toegestaan als u daar toestemming voor geeft. Ook in deze situaties zal zorgvuldig met uw gegevens om worden gegaan. Wanneer wij u willen betrekken bij een (wetenschappelijk) onderzoek, zullen we daarvoor toestemming vragen.

# 8. Medicatiebeleid

## **Informatie over het medicatiebeleid**

Het kan zijn dat u behoefte heeft aan ondersteuning en begeleiding bij het innemen van uw medicijnen. Samen met uw EVV-er maakt u hierover afspraken tijdens het intakegesprek. Deze afspraken leggen we vast in uw zorgplan. Voor vragen over uw medicatie kunt u terecht bij uw EVV-er.

# 9. Reanimatiebeleid

Maranatha heeft een reanimatiebeleid. Reanimatie is een handeling, die uitgevoerd wordt bij acuut falen van de bloedcirculatie en/of de ademhaling. Door hartmassage en beademing wordt geprobeerd de bloedcirculatie en/of de beademing weer op gang te brengen.

## **Uitgangspunten van het reanimatiebeleid**

Het reanimatiebeleid van Maranatha is gefundeerd op de grondslag, missie en de mens- en zorgvisie van Zorggroep Sirjon, de koepelorganisatie waarvan Maranatha deel uit maakt. Vanuit die uitgangspunten wordt identiteitsgebonden zorg geboden ook in de laatste levensfase en bij een acuut falen van de bloedcirculatie en/of de ademhaling. Elk mens is uniek. Juist omdat alle leven van God gegeven is, heeft het leven onschendbare waardigheid. Het leven dient te worden beschermd. Tegelijkertijd is er oog voor de eindigheid van het leven van de mens. Het is de Heere, Die het leven geeft. Het is de Heere, Die ook op de door Hem bepaalde tijd, het leven neemt. Zo kan er een moment van respectvol terugtreden komen, waarin het echte levenseinde zich aankondigt. Van alle acute situaties rondom het levenseinde, is het acuut falen van de bloedcirculatie en/of de ademhaling de meest plotselinge. Alleen het direct inzetten van reanimatie kan soms nog levensreddend zijn. Bij een goede gezondheidstoestand kan reanimatie zinvol zijn, bij een minder goede of slechte gezondheidstoestand kan het zijn dat een reanimatie niet meer zinvol is en is de kans op complicaties groot. Vanwege de ingrijpendheid van een reanimatie in een acute situatie, is het moeilijk op dat moment een goed besluit te nemen. Het is daarom van belang hierover tijdig na te denken en een weloverwogen besluit te nemen. Zo kan in acute situaties op een goede manier gehandeld worden.

## **Het reanimatiebeleid**

Maranatha biedt verschillende soorten zorg aan verschillende doelgroepen cliënten. In het reanimatiebeleid wordt daarom ook per doelgroep beschreven wat het beleid is. Bij het intakegesprek zal het reanimatiebeleid aan de orde worden gesteld.

Meer informatie over het reanimatiebeleid vindt u in de informatiebrochure 'Reanimatiebeleid van de SVRO' en de toelichting 'Verlening van zorg bij sterven' door Ds. A. Schreuder.

Maranatha heeft een reanimatiebeleid. Reanimatie is een handeling, die uitgevoerd wordt bij acuut falen van de bloedcirculatie en/of de ademhaling. Door hartmassage en beademing wordt geprobeerd de bloedcirculatie en/of de beademing weer op gang te brengen.

# 10. Bereikbaarheid

## **Adresgegevens**

Woonzorgcentrum Maranatha

Diekjansweg 1

7462 JD RIJSSEN

T 0548 – 53 65 36

F 0548 – 51 89 49

E [info.maranatha@svro.nl](mailto:info.maranatha@svro.nl)



# 11. Brand en andere calamiteiten

## Informatie over wat u moet doen bij brand en andere calamiteiten

Uit onderzoek is gebleken dat ouderen vaker te maken krijgen met brand en daarbij een groter risico lopen. Daarom is het extra belangrijk om met elkaar te letten op de brandveiligheid in het gebouw. Wanneer er signalen zijn van mogelijke onveilige situaties dan zal hierover het gesprek worden aangegaan met betrokkenen en zo nodig maatregelen worden getroffen. U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld het afsluiten van de kookplaat, het verwijderen van spullen in de vluchtroute o.i.d.

In Maranatha zijn alle appartementen en openbare ruimtes voorzien van rookmelders. In geval van brand en ernstige rookontwikkeling wordt de brandweer automatisch gealarmeerd. Medewerkers en bedrijfshulpverleners van Maranatha worden via piepers en telefoons gewaarschuwd. Is er een brandmelding in een ander gebouwdeel dan waar u woont? Dan zult u waarschijnlijk weinig merken van de calamiteit. Als de brandmelding in het gebouwdeel is waar u woont, zult u merken dat de tussendeuren in de gangen automatisch sluiten en is het niet meer mogelijk om de liften te gebruiken.

## Wat moet u doen bij een calamiteit?

In alle gangen hangen ontruimingsplattegronden waarop de vluchtroutes staan vermeld en de locaties waar de brandblusmiddelen te vinden zijn. Hieronder staat beschreven wat u moet doen als er in uw (directe) omgeving een brand of een calamiteit is. Bij calamiteiten is het erg belangrijk dat u altijd de instructies van de hulpverleners opvolgt.

## Wat gebeurt er bij een automatische brandmelding?

1. De brandweer wordt automatisch gealarmeerd en komt altijd naar de locatie.
2. De interne bedrijfshulpverleners en de medewerkers worden automatisch gealarmeerd en zijn binnen enkele minuten ter plekke.
3. De tussendeuren in de gangen sluiten automatisch.
4. De liften kunnen niet meer worden gebruikt.

## Wat moet u doen bij brand in mijn appartement of directe omgeving?

1. Blijf rustig, de medewerkers/interne hulpverleners komen spoedig.
2. Sluit ramen en deuren.
3. Breng uzelf in veiligheid en verlaat de ruimte.
4. Sla de handbrandmelder in op de gang.
5. Volg de instructies op van de hulpverleners.

## Wat moet u doen als iemand onwel wordt?

1. Verleen, indien mogelijk, eerste hulp.
2. Bel (0)112.
3. Vang de hulpdiensten op bij de ingang van het gebouwdeel.
4. Het AED-apparaat hangt in de BHV-kast bij de entree van Keizersdijk 4 (ingang verpleegafdeling)

# 11. Brand en andere calamiteiten (Vervolg)

## **Wat moet u doen als de sirene van de gemeente gaat?**

1. Ga zo snel mogelijk naar binnen.
2. Waarschuw mensen die de sirene niet horen (omdat ze bijvoorbeeld doof zijn).
3. Bel in **geen** geval met het nationale alarmnummer 112 of met de plaatselijke hulpdiensten.
4. Sluit ramen en deuren.
5. Zet de radio aan op een regionale zender voor informatie en nadere instructies.
6. Volg de instructies op van de hulpverlener.

# 12. Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling

## **Meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling**

Huiselijk geweld en mishandeling vormen binnen onze maatschappij een ernstig probleem. In verband daarmee geldt sinds 1 juli 2013 de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Maranatha werkt met deze meldcode. Bij een vermoeden van huiselijk geweld of ouderenmishandeling helpt de meldcode ons om op een zorgvuldige manier te handelen en de juiste hulp in te zetten.

# 13. Cliëntenraden

## Informatie over de cliëntenraad van Maranatha en de centrale cliëntenraad van Maranatha en Elim

Maranatha hecht eraan dat u zelf meedenkt over het beleid in Maranatha. Woonzorgcentrum Maranatha heeft een lokale cliëntenraad. In deze cliëntenraad worden locatiespecifieke onderwerpen besproken die de zorg- en dienstverlening in Maranatha aangaan. Vanuit de lokale cliëntenraden zijn leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad (CCR). De CCR behartigt het gezamenlijk belang van de bewoners van de Maranatha en Elim. De raad bespreekt onder meer zorg gerelateerde onderwerpen die het totaal van de Maranatha en Elim aangaan, en de begroting en jaarrekening. Bevoegdheden van de cliëntenraad ligt vast in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

### Wat is het doel van de cliëntenraad?

Het is de taak van de cliëntenraad om onafhankelijk, namens de bewoners of de familieleden, invloed uit te oefenen op de gang van zaken in Maranatha. Het doel is: de gemeenschappelijke belangen behartigen en het welzijn van de bewoners bevorderen. Zo werkt de cliëntenraad samen met Maranatha aan een prettig woon- en zorgklimaat.

### Wat zijn de rechten van de cliëntenraad?

Om de belangen van de bewoners te behartigen, heeft de cliëntenraad een aantal rechten:

- Recht op informatie: de cliëntenraad ontvangt alle informatie om mee te kunnen denken over het beleid binnen Maranatha en Elim.
- Recht op overleg: de cliëntenraad overlegt een aantal keren per jaar met de Raad van Bestuur (CCR) en de locatiemanager (CR) over het beleid van Maranatha en Elim. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn bijvoorbeeld: de kwaliteit van de zorgverlening of het aantrekken van voldoende medewerkers. Beslissingen over deze zaken raken uw dagelijks leven. Daarom is het goed dat de u of uw vertegenwoordiger zelf meepraat. Op die manier wordt u deelgenoot in de besluitvorming.
- Het recht om te adviseren: de cliëntenraad heeft het recht om voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor u van belang zijn. Daarnaast kunnen de raden gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen. Over bepaalde onderwerpen die in de wet vastgesteld zijn, moet Maranatha de cliëntenraad altijd raadplegen. Voor die onderwerpen heeft de raad speciale bevoegdheden: het adviesrecht en het verzaamd adviesrecht. Het laatste noemen we ook wel het instemmingsrecht.
- Adviesrecht: Maranatha stelt de cliëntenraad in de gelegenheid om advies uit te brengen over een voorgenomen besluit dat Maranatha betreft. Dit gaat onder meer over: een samenwerking of een fusie met een andere instelling of een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Verzaamd adviesrecht (instemmingsrecht): sommige onderwerpen zijn voor u van direct belang. Daarover kan de instelling in principe alleen besluiten nemen als de cliëntenraad er mee instemt. De cliëntenraad heeft dan verzaamd adviesrecht. Dit geldt onder andere bij:
  - Het algemene beleid van Maranatha over voeding, veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging en maatschappelijke bijstand;
  - Recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten;
  - Het kwaliteitsbeleid;
  - De klachtenregeling en het aanwijzen van personen die klachten behandelen.

De contactgegevens van de cliëntenraad zijn op te vragen bij het secretariaat. Tijdens kantooruren te bereiken op telefoonnummer 0548-536536.

# 14. Ontevredenheid en klachten

Bij Maranatha proberen we u of uw familielid zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar eerlijk is eerlijk, daarbij kan wel eens wat misgaan. Als u in het kader van de zorgverlening onjuist of onzorgvuldig behandeld bent, is het mogelijk uw ontevredenheid te delen en/of een klacht in te dienen.

Wij staan open voor uw ontevredenheid. Als organisatie leren we daarvan en kunnen we onze dienstverlening aanpassen en verbeteren. Daarmee helpt u niet alleen uzelf, maar ook andere cliënten van Siloah, Elim en Maranatha.

## Eerst praten

Als u ontevreden bent, praat er dan eerst over met de persoon die het betreft. Deze heeft het recht om als eerste te weten dat u niet tevreden bent. Uw opmerkingen bieden hem of haar de mogelijkheid iets te herstellen of te verbeteren. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende om de zaak te bespreken. Als u van mening bent dat er vervolgens geen verandering is opgetreden of dat uw klacht niet voldoende gehoord is, kunt u zich wenden tot een aantal verschillende personen, afhankelijk van waar uw klacht over gaat. Deze personen staan hieronder benoemd.

## Ontevredenheid over onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg gaat om zorg die gevolgen heeft voor de vrijheid van de cliënt. Deze zorg valt onder de Wet Zorg en Dwang, afgekort tot Wzd. Bent u ontevreden over een situatie van onvrijwillige zorg? Dan kunt u terecht bij de Cliëntvertrouwenspersoon Onvrijwillige Zorg. Dit is Yeldiz Buitenhuis, werkzaam bij het landelijk steunpunt van (mede)zeggenschap. Zij kan ondersteunen en informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg. Daarnaast kan zij ondersteuning bieden bij problemen rond de opname of het verblijf in een zorginstelling en in het doorlopen van de klachtenprocedure.

Yeldiz Buitenhuis  
Telefoon: 06 – 115 061 48  
E-mail: [y.buitenhuis@hetlsr.nl](mailto:y.buitenhuis@hetlsr.nl)

## Overige ontevredenheid

Voor ontevredenheid of klachten die niet te maken hebben met onvrijwillige zorg kunt u terecht bij Maranatha's eigen klachtenfunctionarissen. De klachtenfunctionaris luistert naar u en gaat met u na wat uw wensen en behoeften zijn. Zij denkt met u mee over het vinden van een passende oplossing. Zo nodig bemiddelt zij bij een gesprek tussen u en degene tegen wie de klacht zich richt. Daarbij kiest zij géén partij. Het doel is herstel van vertrouwen, zodat u en de medewerker of zorgverlener weer samen verder kunnen.

Het in contact treden met de klachtenfunctionaris en/of het indienen van een klacht verloopt via het secretariaat van Zorggroep Sirjon, waartoe Maranatha behoort. U kunt met hen per brief, telefonisch of per e-mail in contact komen. Ook voor meer informatie kunt u terecht bij het secretariaat van Zorggroep Sirjon.

Het adres is: p/a Secretariaat Raad van Bestuur, Postbus 290, 2980 AG Ridderkerk. Het telefoonnummer is 088-2754500. Het e-mail adres is: [klachten@sirjon.nl](mailto:klachten@sirjon.nl).

# 14. Ontevredenheid en klachten (Vervolg)

## **Een volgende stap**

Leidt de bemiddeling van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd of van de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u kiezen uit twee vervolg-opties: 1) een klacht indienen bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal een oordeel geven op de klacht, nadat zij degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gegeven om op de klacht te reageren. 2) Een advies vragen van de klachtencommissie. Zij onderzoekt de klacht in het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving en geeft op basis van haar bevindingen een advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zal daarna het oordeel geven of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie kan de Raad van Bestuur ook adviseren om maatregelen te nemen.

Beide trajecten lopen via de klachtenfunctionaris. Mocht u het niet eens zijn met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan u hierover verder informeren.

