



**Informatieboekje
A t/m Z
voor cliënten van
Archipel Thuis B.V.**

Indien u nog vragen of suggesties heeft om de inhoud van dit boekje te verbeteren, dan horen wij dat graag. U kunt dan terecht op info@archipelthuis.nl

A

Afmelden

Belangrijk is dat u, indien u geen zorg nodig heeft, dit tijdig (minimaal 24 uur van te voren) afmeldt bij het teamnummer wat voorin de informatiemap zit of doorgeeft aan de medewerker op de route. Het telefoonnummer vindt u voorin in de informatiemap. Indien u de zorg niet tijdig heeft afgemeld, zijn wij genoodzaakt om de kosten alsnog in rekening te brengen bij uw zorgverzekering.

Agressie

Om goede zorg en dienstverlening te kunnen bieden is een veilige en respectvolle basis nodig. Medewerkers van Archipel Thuis behandelen de client op een respectvolle manier en houden rekening met elkaar. Archipel Thuis tolereert geen enkele vorm van agressie.

Alarmering

Met personenalarmering kunt u in geval van nood direct hulp inschakelen. Het gaat om hulp die u vooraf niet kunt plannen. Bijvoorbeeld als u valt of indien u zich onwel voelt. Het is dan een veilig gevoel dat u met één druk op de knop hulp kunt inschakelen doordat u een hals- of polszender draagt. Zeker omdat u vaak geen telefoon bij de hand heeft als er iets gebeurt. We noemen deze hulp personenalarmering. Hierbij werken wij samen met Centrale 24 die het product Jinca aanbiedt.

Wanneer uw alarmoproep binnen komt bij de zorgcentrale van Jinca, heeft u direct contact met een gediplomeerd hulpverlener. Hij of zij beoordeelt de situatie aan de hand van het gesprek. In geval van nood zorgt onze hulpverlener ervoor dat er direct actie wordt ondernomen. Zo kan uw mantelzorger of een vrijwilliger gebeld worden, maar ook Archipel Thuis. Uw gegevens en die van de contactpersonen in geval van nood, geeft u door wanneer u een abonnement op personenalarmering afsluit of bij tussentijdse wijzigingen via www.jinca.nl/archipelthuis. De kosten voor een abonnement met Centrale 24 komen voor uw rekening.

Heeft u interesse in personenalarmering van Jinca of wilt u meer informatie hierover? Ga dan naar www.jinca.nl/archipelthuis of neem contact op met de klantenservice van Jinca via klantenservice@jinca.nl of 088 55 20 280. Mocht u vragen hebben over de opvolging van de alarmering die Archipel Thuis biedt, dan kunt u contact opnemen met Archipel Thuis 0800-0717.

Arbowetgeving

Archipel Thuis hecht veel waarde aan goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. Aspecten als veiligheid, gezondheid en welzijn zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. Indien nodig zal de wijkverpleegkundige een Arbo check invullen bij het aangaan van de zorgverleningsovereenkomst en bij veranderingen in uw situatie. De Arbo check is een beoordeling van de fysieke arbeidsomstandigheden waaronder medewerkers zorg moeten verlenen. De Arbocheck maakt duidelijk welke aanpassingen (aan materialen en werkomgeving) moeten plaatsvinden en welke hulpmiddelen ingezet moeten worden om te komen tot een gezonde arbeidssituatie en een veilige situatie voor zowel de cliënt als de medewerkers.

B

Bank- en geldzaken

De medewerkers van Archipel Thuis regelen geen geldzaken en treden niet op als tussenpersoon bij geldzaken.

Beëindiging van de zorg overeenkomst

Kan de zorg gestopt worden, omdat uw hulpvraag niet meer nodig is? Dan kan dit mondeling met de wijkverpleegkundige of het team besproken worden. Zijn er andere redenen waardoor de overeenkomst gestopt moet worden, dan verwijzen we u naar de algemene voorwaarden van Actiz in de map en ook te vinden op www.archipelthuis.nl onder het kopje “verantwoording”.

Bereikbaarheid

Archipel Thuis is tussen 8:30 – 12.30 uur en 13.30 - 17.00 uur voor algemene vragen bereikbaar op telefoonnummer **0800-0717**.

Daarnaast kunt u uw vragen stellen via info@archipelthuis.nl

Het postadres is: Frederiklaan 189A, 5616 NG Eindhoven.

Specifieke vragen over uw zorgverlening kunt u stellen aan de wijkverpleegkundige of rechtstreeks aan het team. Telefoonnummers vindt u voorin de informatiemap.

C

CAK

Indien u zorg ontvangt vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ) dan wordt er aan u een eigen bijdrage gevraagd. Deze bijdrage is inkomensafhankelijk en wordt geregeld door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Meer informatie hierover vindt u op de website van het CAK: www.hetcak.nl.

Cliëntenraad (CR)

De cliëntenraad van Archipel Thuis bestaat uit cliënten, familieleden van de cliënt of andere vertegenwoordigers. De raad behartigt de belangen van de cliënten en dus ook van u. De

raad adviseert de directie over onderwerpen die cliënten raken. De cliëntenraad gaat niet over individuele situaties, daarvoor kunt u zich wenden tot de wijkverpleegkundige. Mocht u vragen hebben aan de cliëntenraad of u kandidaat willen stellen voor de CR, dan kunt u contact opnemen met de cliëntenraad via website www.archipelthuis.nl. Hier vindt u ook meer informatie en de contactgegevens over de leden van de cliëntenraad.

Contactpersoon

Uw contactpersoon vanuit Archipel Thuis is de wijkverpleegkundige. In uw dossier noteren wij vervolgens eveneens wie voor u als contactpersoon optreedt. Met u spreken wij af waarvoor wij deze persoon benaderen en waarvoor niet.

D

Dagbesteding

Met het ouder worden is het hebben van sociale contacten en het op een plezierige wijze doorkomen van de dag niet altijd meer zo vanzelfsprekend. Archipel zorggroep biedt activiteiten, waaraan u samen met anderen of alleen kunt deelnemen. Wij kijken graag samen met u wat passend is. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige of via Archipel Zorggroep: telefoonnummer: 040-2646464.

Deur op slot?

(Van toepassing bij sleutels, sleutelkluisjes en elektronische sloten: zie verdere uitleg onder het kopje: 'Sleutels')

Wanneer niet op slot draaien?

De deur op slot draaien is een vrijheidsbeperkende maatregel. Dit omdat een cliënt de vrijheid wordt ontnomen om naar buiten te gaan wanneer die dat wil. De deur van een cliënt mag NIET op slot gedraaid worden wanneer een cliënt wilsonbekwaam is, ook al geeft de familie toestemming of wordt het gevraagd door andere professionals. Iemand die niet voor zichzelf kan beslissen wordt wilsonbekwaam genoemd. De huisarts, geriater of specialist ouderengeneeskunde bepaalt samen met andere behandelaars of een cliënt wilsonbekwaam is om een bepaalde beslissing over diens zorg of behandeling te nemen.

Wanneer wel op slot draaien?

In principe wordt een deur niet op slot gedraaid door medewerkers van Archipel Thuis, tenzij een cliënt wilsbekwaam is en er zelf om vraagt. Voorwaarde is dat de cliënt begrijpt wat er gebeurt, wat de risico's zijn wanneer de deur op slot gaat en daar ook naar kan handelen. Het is de taak van de wijkverpleegkundige om dit goed uit te leggen en af te wegen of het verantwoord is om de maatregel toe te passen. De wijkverpleegkundige neemt uiteindelijk het besluit. Als er sprake is van een structurele afspraak m.b.t. het afsluiten, wordt dit vast gelegd in het zorgplan.

E

Elektronisch zorgdossier

Om goede zorgverlening te kunnen bieden maakt Archipel Thuis gebruik van een elektronisch zorgdossier. Dit wil zeggen dat uw gegevens en de afspraken die wij met u maken digitaal worden opgeslagen en bewaard. U of een persoon door u aangewezen kan altijd meelesen en meekijken in het zorgdossier. Dit gaat via het geautomatiseerde systeem "Caren Zorgt". Bij aanvang van de zorg krijgt u via uw zorgteam hiervoor de inloggegevens en folder van Caren Zorgt. Mocht dit een probleem zijn, kunt u vragen om het zorgplan op papier te laten printen. Mochten er nog vragen zijn of problemen ervaren met Caren zorgt, neem dan contact op info@carenzorgt.nl

Eigen bijdrage

Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) dan wordt er aan u een eigen bijdrage gevraagd. Deze eigen bijdrage wordt door de overheid vastgesteld en is voor iedereen gelijk. Voor de eigen bijdrage van de Wet langdurige zorg zie kopje CAK.

G

Gedragcode

Archipel Thuis heeft een gedragscode. Deze is te vinden op de website van Archipel Thuis: www.archipelthuis.nl. Bij het kopje 'over ons' bij verantwoording.

Giften

Het is medewerkers van Archipel Thuis niet toegestaan giften aan te nemen van cliënten of familie.

H

Huisarts

U behoudt uw eigen huisarts.

Bij tekenen van de zorgovereenkomst geeft u ons toestemming indien het voor uw zorg en/of gezondheid belangrijk is contact op te nemen met uw huisarts.

I

Indicatie

De wijkverpleegkundige zal aan de hand van uw zorgvraag met u bekijken welke zorg voor u passend en wenselijk is en zorgen voor de hierbij horende indicatie.

Steeds kijken we of de ingezette zorg nog altijd passend is bij uw vraag, zodat we ook bij veranderingen in uw zorgvraag, de juiste zorg blijven inzetten. Binnen Archipel Thuis zetten

we in op zelfredzaamheid, door de versterking van zelfredzaamheid kan zorg of toename van zorg worden uitgesteld. Ook zal inzet van het netwerk (zie onder netwerk) verwacht worden.

Informatiemap

Bij u thuis ligt een Archipel Thuis map, die voor de zorg en voor u nodig is. In die map blijft achter:

- Een voorblad met belangrijke telefoonnummers (o.a. telefoonnummers wijkverpleegkundige en team);
- Dit A t/m Z boekje;
- De medicatie aftekenlijst, indien van toepassing;
- En het rapportage blad voor derden (huisarts, fysiotherapie, etc.).
- Uitvoeringsverzoek en folders

Intakegesprek

Het intakegesprek met de wijkverpleegkundige is uw eerste kennismaking met onze organisatie en zorgverlening. In dit gesprek wordt uw zorgvraag besproken en worden uw persoonlijke wensen en gegevens genoteerd.

Inzagerecht, privacy en AVG

U heeft recht op inzage in uw elektronisch zorgdossier. Niemand anders dan u of uw wettelijke vertegenwoordiger en de hulpleners die bij uw zorg en behandeling zijn betrokken, hebben het recht om uw dossier in te zien. Alleen wanneer u hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming geeft, mogen anderen het dossier inzien. Bij Archipel Thuis is dit geregeld via 'Caren zorgt', wat gekoppeld is aan het zorgdossier. Voor meer informatie kun je terecht bij het team. Sinds mei 2018 houdt Archipel Thuis zich aan de privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U mag zonder onze toestemming geen beeldopnamen maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers -> meer informatie hierover is te lezen in de algemene voorwaarden, te vinden op de website.

K

Klachtenregeling

Archipel Thuis streeft naar een optimale zorgverlening waarbij het voorkomen van klachten belangrijk is. Heeft u toch een klacht of bent u niet tevreden, dan vinden we het belangrijk om dit zo snel mogelijk gezamenlijk met u op te lossen. U kunt u hiervoor terecht bij de medewerkers of bij een van de wijkverpleegkundigen.

Mocht u samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de directie van Archipel Thuis. Frederiklaan 198A, 5616 NG Eindhoven (info@archipelthuis.nl).

De klachtenregeling is beschikbaar op de website:

<https://www.archipelthuis.nl/over-ons/klachtenregeling>

Ook is het mogelijk om uw klacht in te dienen bij de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris: Wilma van Os begeleidt u in het formuleren van uw klacht en het zoeken naar een oplossing.

Tel.nr: 0643366546

WvanOs@MEEzuidoostbrabant.nl

L

Legitimatie

De medewerker is het visitekaartje van de organisatie. Bij aanvang van ieder klantencontact dragen onze medewerkers werkkleding van Archipel Thuis. Op deze manier zijn onze medewerkers herkenbaar voor de klant. Naast het dragen van werkkleding zijn onze medewerkers verplicht zich te kunnen legitimeren met een personeelsbadge.

M

Mantelzorg

Als familie of verwant bent u een belangrijke schakel bij de zorgverlening aan onze cliënten. Toch is dit niet altijd een gemakkelijke rol, dat beseffen wij ons goed. Heeft u vragen over ondersteuningsmogelijkheden voor u als mantelzorger, dan kunt u terecht bij uw wijkverpleegkundige.

N

Netwerk.

Tot uw netwerk kunnen behoren: familie/naasten, mantelzorgers en burens.

Niet aanwezig?

U ontvangt zorg van Archipel Thuis en heeft afspraken gemaakt over het tijdstip van zorg. We werken met bloktijden van twee uur waarbinnen u geholpen wordt. Ook vragen we aan om overige afspraken buiten deze twee uur om te plannen. Om de zorg aan u te kunnen geven is het voor ons belangrijk dat u rondom de afgesproken tijd thuis bent om voor ons de deur open te maken. Wanneer u de deur niet opent worden de volgende stappen ondernomen:

1. Zorgmedewerker belt bij u aan op een geplande afspraak. Na een aantal minuten geduld hebben belt de zorgverlener nogmaals aan.
2. De deur wordt nog steeds niet opgedaan.
3. Zorgmedewerker onder neemt de volgende acties:
 - Belt, indien mogelijk, naar uw huistelefoon en/of mobiele nummer
 - Kijkt, indien mogelijk, door raam of deur
 - Roept, indien mogelijk, uw naam door raam of deur.
4. De zorgmedewerker kijkt in notities/zorgplan of er afspraken staan omtrent sleutelbeleid en/of betreden van de woning.
 - Is in het zorgplan opgenomen dat de zorgmedewerker de woning mag betreden als u niet opendoet bijv. u bent zeer slechthorend bent of zeer slecht ter been.

Dan mag de zorgmedewerker gebruik maken van de sleutel uit sleutelkluisje of elektrische deuropener.

- Als deze afspraak niet vooraf met u gemaakt is dan mag de zorgmedewerker uw woning niet betreden. De zorgmedewerker zal dan doorgaan met stap 5.
- 5. Zorgmedewerker neemt contact op met uw contactpersoon en overlegt hoe er verder gehandeld moet worden.
- 6. De contactpersoon is verantwoordelijk om na te gaan of er iets met u aan de hand is of dat u de afspraak "gewoon" vergeten bent. Mocht er in overleg met de contactpersoon grote zorgen zijn dat er iets met u aan de hand zou kunnen zijn, dan zullen wij in overleg met uw contactpersoon bepalen hoe verder te handelen. De zorgmedewerker zal nooit alleen uw woning betreden. Dit gebeurt altijd met 2 personen (familie , burens etc.) Mochten we niet weten hoe we uw woning kunnen betreden, de contactpersoon niet te pakken krijgen en we ernstige vermoedens hebben dat er een calamiteit heeft plaats gevonden dan zullen we 112 bellen met het verzoek aan de politie om voor ons toegang tot de woning te verschaffen. De hierbij gemaakte kosten zijn voor uw rekening.
- 7. Mochten we uw contactpersonen niet te pakken krijgen, wordt de voicemail in gesproken of een berichtje gestuurd.

Alle stappen die gezet worden op het moment dat u niet thuis bent, worden vastgelegd in het zorgplan door de zorgmedewerker. De zorgmedewerker vervolgt zijn/haar route en het zorgmoment van u komt te vervallen.

P

Palliatieve zorg

Archipel Thuis biedt ook zorg en ondersteuning in de laatste fase van uw leven en wil dit proces heel graag samen met u en uw naaste(n) vormgeven. Uw wijkverpleegkundige kan u hierover informeren.

Palliatieve zorg kan in de thuissituatie verleent worden maar ook in het Bijna Thuis Huis in Son, Nuenen en Best.

Privacyreglement

Archipel Thuis hanteert een privacyreglement, waarmee zij zorgvuldig omgaat met uw gegevens. Voor informatie stuur een mail naar info@archipelthuis.nl of zie website: www.archipelthuis.nl.

R

Reanimatie

Er kunnen zich situaties voordoen die reanimatie (hartmassage en/of beademing) vragen. U kunt zelf bepalen of u dit (nog) wel wilt. Wanneer u niet gereanimeerd wilt worden, zal uw schriftelijke verklaring opgenomen worden in het zorgdossier.

U dient zelf uw besluit kenbaar te maken aan ons en aan uw huisarts.

S

Sleutels

Archipel Thuis neemt geen sleutels van uw woning aan wanneer u zelf de deur niet (meer) kunt openen voor de zorgverleners. Dit in verband met de veiligheid van zowel u als onze zorgverleners. Het zorgt voor minder reistijd mocht er sprake zijn van een alarmering aangezien ze direct naar uw woning kunnen gaan. Er wordt gebruik gemaakt van sleutelkluisjes of elektronische deurontgrendeling om uw woning te betreden. Archipel Thuis heeft een samenwerking hierin met Jinca en Telelock, zie website:

www.jinca.nl/archipelthuis

Via bovenstaande website kunt u alle informatie betreft keurmerken, kosten en installaties vinden. Aan deze toegangsmogelijkheden zijn voor u kosten verbonden. De hoogte hiervan afhankelijk van de keuze die u hierin maakt.

W

Wilsverklaring

Een wilsverklaring is een verklaring waarin u uw wensen of ideeën vastlegt over wat u belangrijk vindt om goed te regelen, bijv. zorg rondom levenseinde, niet- reanimeren beleid en opname. Alleen iemand die zelf nog goed kan beslissen, wilsbekwaam is, kan een geldige wilsverklaring opstellen. Een wilsverklaring moet altijd via de huisarts geregeld worden. Uw wijkverpleegkundige kan u hierin de weg wijzen.

Z

Zorgleveringsovereenkomst

Bij aanvang van de zorg ontvangt u van ons een zorgleveringsovereenkomst. Deze dient u voor aanvang van de zorg te ondertekenen en aan ons te retourneren. Archipel Thuis conformeert zich aan de landelijke afspraken van Actiz en BTN 2018 zoals weergegeven in de 'Algemene voorwaarden' onder het kopje 'verantwoording' op www.archipelthuis.nl. Deze voorwaarden maken deel uit van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst.

Zorgplan

De wijkverpleegkundige maakt samen met u uw persoonlijk zorgplan, deze bevat afspraken over de zorgverlening. Het zorgplan is het uiteindelijke resultaat na het gezamenlijk nagaan van uw problemen, uw zorgvraag, uw eigen mogelijkheden (of van uw omgeving) en uw wensen. De wijkverpleegkundige zal een handtekening vragen voor uw instemming. Wanneer de situatie wijzigt, dan zal ook het zorgplan aangepast worden. Voor (grote) wijzigingen die invloed hebben op de afgesproken doelstellingen van zorg of indicatie van tijd, dan zal de wijkverpleegkundige altijd een handtekening vragen. Voor kleine bijstellingen wordt altijd mondeling om toestemming gevraagd.