



Thuiszorg van de Frankelاندgroep

Praktische informatie en afspraken rondom
persoonlijke verzorging, verpleging en casemanagement dementie



Frankelاندgroep

Inhoud

Welkom bij Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	4
1 Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	5
1.1 Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF)	5
1.2 Samen zorgen in vijf stappen	5
1.3 Onze medewerkers	6
2 Wat wij met u overeenkomen	6
2.1 Intake en afspraken	6
2.2 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden	6
3 Welke zorg (en ondersteuning) u van ons kunt ontvangen	7
3.1 Persoonlijke verzorging en verpleging	7
3.2 Medicatiebeheer	8
3.3 Casemanagement dementie	8
3.4 Medische zorg	8
3.5 Ongeplande zorg en personenalarmering	8
4 Hoe wij onze thuiszorg leveren	9
4.1 Indicatiestelling wijkverpleging en eigen bijdrage	9
4.2 Zorgmomenten	9
4.3 Hulpmiddelen	9
4.4 Evaluatie van het zorgplan en passende zorgindicatie	10
4.5 Zorgverlening bij extreme weersomstandigheden	10
4.6 Registratie tijdsinzet	10
5 Communicatie en cliëntportaal Caren	11
5.1 Uw eerste aanspreekpunt	11
5.2 Communicatie en contactmomenten	11
5.3 Cliëntervaringen	11
5.4 Digitaal cliëntportaal Caren	11
6 Afmelden zorgverlening	12
6.1 Tussentijds afmelden	12
6.2 Definitief afmelden	12

7 Veiligheid	13
7.1 Handelen in levensbedreigende situaties	13
7.2 Legitimatie door medewerkers	13
7.3 Toegang wooncomplexen met een gemeenschappelijke hoofdentree	13
7.4 Woningtoegang	13
7.5 Vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden	14
7.6 Pesten en ouderenmishandeling	14
7.7 Beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg	15
 8 Sleuteladres en contactpersonen	 15
8.1 Sleuteladres	15
8.2 Contactpersonen	15
 9 Uw rechten en plichten	 16
9.1 Identificatieplicht	16
9.2 Recht op informatie en inspraak	16
9.3 Recht op medezeggenschap	16
9.4 Beleid ten aanzien van privacy	17
9.5 Aansprakelijkheid en schadevergoeding	17
 10 Klachtenregeling	 17
 Bijlage 1: Telefoonnummers en bereikbaarheid	 21

Welkom bij Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep

Van harte welkom bij de thuiszorg van de Frankelandgroep. Onze medewerkers van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF) ondersteunen zelfstandig wonende ouderen in Schiedam en Vlaardingen, zowel in de wijk als in onze (aanleun)wooncomplexen.

We vinden het belangrijk dat u zo veel mogelijk kunt blijven doen wat voor u belangrijk is. Daarom kijken we samen naar wat u zelf kunt, wat uw naasten kunnen betekenen en waar professionele ondersteuning nodig is. De zorg van TOF sluit daarop aan en versterkt wat al mogelijk is. Zo houdt u de regie over uw leven en blijft u zo zelfstandig mogelijk.

In deze informatiegids kunt u praktische informatie vinden over hoe wij zorg leveren, welke afspraken er gelden en wat u van ons mag verwachten (en andersom).

Neem de informatie op uw gemak door of doe dit samen met een naaste. Mocht u na het lezen nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon van TOF. Wij helpen u graag verder.

Namens alle medewerkers,
Bestuur en directie Frankelandgroep

1 Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep

Samengevat

- Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep levert zorg in de wijk en onze (aanleun)wooncomplexen.
- Aan de hand van vijf stappen zorgen we ervoor dat onze professionele zorg een aanvulling is op bestaande ondersteuning, geen vervanging. Dit noemen we de vijf stappen van samen zorgen.
- U kunt niet kiezen welke medewerker bij u aan huis komt, maar we garanderen dat het een deskundige en betrokken collega is.

Voor [onze visie op zorg](#) verwijzen we u naar onze website.

1.1 Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF)

De Frankelandgroep bestaat uit vijf zorglocaties in Schiedam en Vlaardingen. Daarnaast hebben wij onze eigen thuiszorg, met medewerkers die gespecialiseerd zijn in het zorgen voor en ondersteunen van kwetsbare ouderen in hun eigen huis. Denk hierbij aan persoonlijke verzorging, verpleging en casemanagement dementie.

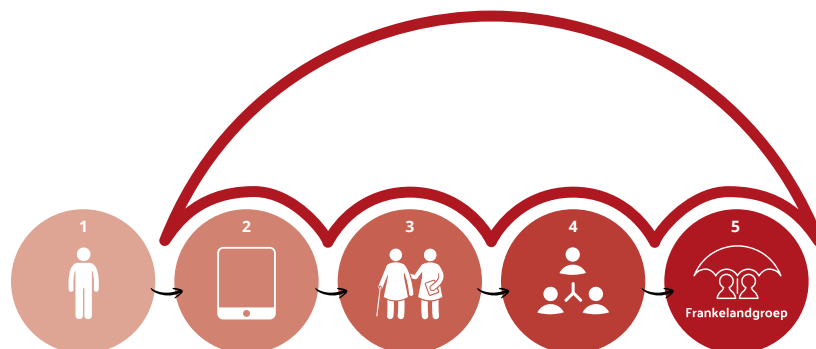
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep bestaat uit twee verschillende wijkteams:

- Schiedam Centrum
- Schiedam Noord en Vlaardingen

Daarnaast bieden we dezelfde diensten aan in onze (aanleun)wooncomplexen. Deze thuiszorg wordt geleverd door de dichtstbijzijnde zorglocatie van de Frankelandgroep.

1.2 Samen zorgen in vijf stappen

Met thuiszorg ontvangt u passende zorg in uw eigen vertrouwde omgeving. Het is een aanvulling op wat u samen met uw naasten en sociale netwerk al organiseert. Om te bepalen welke ondersteuning u nodig heeft om zo lang mogelijk vitaal en zelfstandig te blijven, doorlopen we de vijf stappen van samen zorgen:



Samen zorgen in vijf stappen

Samen kijken we, stap voor stap, wat u helpt zo lang mogelijk vitaal en zelfstandig te blijven.

We gaan uit van wat uzelf kunt en wat voor u belangrijk is, met ondersteuning van de mensen om u heen en (waar nodig) passende zorg vanuit de Frankelandgroep.

Zo blijft er ruimte om uw leven te leiden zoals u dat wilt, met zo veel mogelijk regie over uw eigen leven.

- 1 Wat kunt u zelf?
Wat kunt u (opnieuw) leren?
- 2 Hoe kunnen hulpmiddelen u ondersteunen?
Wat kan technologie betekenen?
- 3 Wat kunnen naasten voor u betekenen?
Hoe houden we het voor hen behapbaar?
- 4 Wat kan uw sociale netwerk?
Kunnen we het netwerk vergroten?
- 5 Welke professionele zorg is aanvullend nodig?
U krijgt de zorg die écht nodig is.

Deze vijf stappen zorgen voor een goed beeld van wat u nodig heeft en welke oplossingen passen bij uw situatie.

1.3 Onze medewerkers

We kijken welke medewerker de zorg kan bieden die past bij uw situatie. Daarom kunt u verschillende collega's van ons team ontmoeten, waaronder helpenden, verzorgenden, verpleegkundigen, stagiaires en leerlingen. Stagiaires en

leerlingen werken altijd onder begeleiding van een gediplomeerde medewerker.

Bij de Frankelandgroep is iedereen welkom, ongeacht etnische achtergrond, levensbeschouwing, geloofsovertuiging, seksuele oriëntatie of genderidentiteit. We bepalen welke zorgprofessional bij u komt op basis van deskundigheid, beschikbaarheid en passende zorg. U kunt altijd rekenen op betrokken en professionele medewerkers.

2 Wat wij met u overeenkomen

Samengevat

- Bij de start van de zorg krijgt u een intakegesprek met een (wijk)verpleegkundige.
- Samen maakt u afspraken over de zorg die u zal ontvangen, passend bij uw indicatie. Deze afspraken worden vastgelegd in een zorgplan.
- Wij sluiten met u een overeenkomst Zorg zonder verblijf met bijbehorende leveringsvoorwaarden. Hierin staan de rechten en plichten van u als cliënt en die van de Frankelandgroep.

2.1 Intake en afspraken

Voor de start van de thuiszorg heeft u een intakegesprek met een (wijk)verpleegkundige. Hierin wordt besproken:

- wat u zelf kunt doen en wat uw netwerk kan betekenen;
- welke hulpmiddelen u kunnen ondersteunen;
- welke (vorm van) zorg passend en noodzakelijk is;
- op welke dagen en tijden de zorg wordt geleverd.

De afspraken die wij samen maken, leggen we vast in uw digitale zorgdossier.

2.2 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden

Om zorg te kunnen leveren, sluit de Frankelandgroep met u een overeenkomst Zorg zonder verblijf. In deze overeenkomst staan de rechten en plichten van de Frankelandgroep als zorgaanbieder en van u als cliënt.

De belangrijke punten zijn als volgt:

- Het is een overeenkomst die door u en de directeur zorg wordt ondertekend.
- In de overeenkomst staat dat de Frankelandgroep verantwoorde en veilige zorg levert. Door te ondertekenen bevestigt u dat u deze zorg accepteert, en gaat u akkoord met de wederzijdse rechten en plichten.
- Onze [Algemene Voorwaarden](#) en [specifieke voorwaarden Zorg zonder Verblijf](#) zijn onderdeel van de overeenkomst.

3 Welke zorg (en ondersteuning) u van ons kunt ontvangen

Samengevat

- Onze zorg is aanvullend op wat u zelf kunt doen, met hulpmiddelen en uw netwerk. Samen met u, uw netwerk en andere professionals wordt gekeken naar passende ondersteuning.
- Voor ongeplande zorg kunt u TOF bellen of uw personenalarmering gebruiken (24/7)*.
- Bij de diagnose dementie kunt u begeleiding krijgen van een casemanager of aandachtsvelders dementie (een medewerker met expertise op het gebied van dementie).
- Uw huisarts en specialisten blijven verantwoordelijk voor uw medische zorg. Als er veranderingen zijn in uw medische behandeling of medicatie, dan horen wij dat graag van u, zodat wij onze zorg hierop kunnen afstemmen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor medicatiebeheer. Als dit niet meer lukt, kan TOF dit begeleiden met een medicijn dispenser of het beheer overnemen.

*** Bel altijd 112 bij levensbedreigende situaties.**

3.1 Persoonlijke verzorging en verpleging

De wijkverpleegkundige stelt op basis van uw indicatie uw zorgplan met u op. Er wordt gekeken naar de benodigde inzet van verpleging, persoonlijke verzorging en/of casemanagement dementie.

Bij verpleging en/of persoonlijke verzorging hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Samen kijken we naar wat u zelf kunt en wat u daar eventueel bij nodig heeft. We ondersteunen waar nodig en nemen zorg alleen over wanneer dat niet anders kan. De ondersteuning is gericht op het behoud van zelfstandigheid.
- Hulpmiddelen en technologie zijn een vast onderdeel van uw zorg. Wij begeleiden u bij het gebruik en oefenen samen totdat u zich er vertrouwd mee voelt. Denk hierbij aan een medicijn dispenser, oogdruppelbril of steunkoushulpmiddel.
- Bij structurele veranderingen van uw gezondheid kijken we samen of een aanpassing van uw zorgplan of indicatie nodig is.

Voorbeelden van zorg die wij kunnen leveren zijn:

- Ondersteuning bij douchen, medicatiebeheer en wondzorg;

- Het indoen van gehoorapparaten;
- Het opdoen van deodorant of parfum;
- Ondersteuning bij gebits- en mondverzorging;
- Kammen of verzorgen van haren.

Ook kan het voorkomen dat verpleegtechnische handelingen nodig zijn, die wij uitsluitend op voorschrift van de huisarts of medisch specialist uitvoeren:

- Gewicht bijhouden;
- Bloeddruk meten;
- Zorg bij een stoma, drain of sonde.

Daarnaast werken wij met proactieve zorgplanning. Samen met u en uw naasten bespreken we wat voor u belangrijk is en welke wensen u heeft voor de toekomst. Zo kunnen we passende zorg en ondersteuning blijven bieden, ook als uw situatie verandert, bijvoorbeeld na een operatie of een tijdelijke ziekte.

3.2 Medicatiebeheer

U beheert uw eigen medicatie, tenzij het u en uw naaste(n) niet goed meer lukt. In dat geval kunt u gebruikmaken van een medicijn dispenser. De (wijk)verpleegkundige zal u hierover informeren.

Voorwaarden voor het gebruik van de medicijn-dispenser zijn:

- Er is een actueel medicatieoverzicht van uw apotheek aanwezig.
- Uw medicatie wordt aangeleverd in een zogenaamd baxtersysteem, ook wel een medicijnrol genoemd. Dit houdt in dat uw medicatie van tevoren al is gesorteerd.
- U en/of uw naasten zorgen ervoor dat uw medicatie wordt opgehaald of bezorgd.
- Het innemen van uw medicatie is ook uw eigen verantwoordelijkheid.

Kan uw huidige apotheek dit niet leveren? Dan raden wij aan om over te stappen naar een andere apotheek. Anders is het helaas niet mogelijk om met de medicijn dispenser te starten.

We adviseren om de medicijn dispenser op z'n minst drie maanden te proberen. Als blijkt dat het toch niet het juiste hulpmiddel voor u is, kunt u het beheer van uw medicatie overdragen aan de thuiszorg.

Een (wijk)verpleegkundige van uw (wijk)team maakt afspraken met u over het medicatiebeheer en legt dit vast in uw digitale zorgdossier.

Vrij verkrijgbare medicatie (zonder recept) blijft altijd in uw eigen beheer. Wij mogen namelijk geen crèmes aanbrengen en/of medicatie en supplementen toedienen die niet zijn voorgeschreven door een arts.

3.3 Casemanagement dementie

Wanneer bij u de diagnose dementie wordt vermoed of is gesteld, is het mogelijk om begeleiding te krijgen van een casemanager of aandachtsvelder. Deze medewerkers van TOF zijn gespecialiseerd in de zorg voor mensen met een vorm van dementie.

Zij kunnen u en uw naasten voorlichting geven en ondersteunen bij het organiseren van passende zorg. Denk hierbij aan begeleiding in

het proces en het beantwoorden van eventuele vragen die u heeft. Bovendien kunnen zij afstemmen met andere betrokken professionals (zoals de huisarts en welzijnsorganisaties) en helpen bij het aanvragen van de juiste indicatie wanneer dit nodig blijkt.

3.4 Medische zorg

Voor uw medische zorg blijft u onder behandeling van uw eigen huisarts en andere behandelaren, zoals specialisten in het ziekenhuis. Wat betekent dit voor u?

- U neemt zelf contact op met uw (huis)arts wanneer dat nodig is.
- Als een zorgmedewerker het wenselijk vindt dat de huisarts langskomt, gebeurt dit altijd in overleg met u en/of uw naasten.
- Wij vragen u wijzigingen in medicatie of behandeling door artsen aan ons door te geven, zodat wij onze zorgverlening hierop kunnen aanpassen.

3.5 Ongeplande zorg en personenalarmering

Heeft u ongeplande zorg nodig, bijvoorbeeld bij een lekkende stomazak, verstopping van een drain of een losgeraakte sonde? In dat geval kunt u bellen naar het kantoor van TOF of de receptie van de locatie van waaruit de thuiszorg wordt geleverd.

Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van [onze personenalarmering](#). Met dit systeem kunt u melding maken van een dringende situatie, ook voor ongeplande zorg 's nachts. Uw alarmering wordt in dit soort dringende situaties 24 uur per dag en 7 dagen per week opgevolgd.

4 Hoe wij onze thuiszorg leveren

Samengevat

- U heeft een indicatie nodig voor wijkverpleging (Zvw of Wlz).
- Zorgmomenten worden geleverd op geplande dagdelen (tussen 07.30 en 22.00 uur). Nachtzorg wordt geleverd wanneer hier een indicatie voor is.
- Samen kijken we naar geschikte hulpmiddelen of begeleiden u in het gebruik hiervan. Sommige hulpmiddelen worden vergoed, andere schaft u zelf aan.
- Uw zorgplan en indicatie wordt regelmatig besproken en aangepast als uw situatie verandert.
- Bij extreme weersomstandigheden maken we afspraken over welke zorg doorgaat en zoeken we naar alternatieven.
- Wij registreren en rapporteren de geleverde zorg.

4.1 Indicatiestelling wijkverpleging en eigen bijdrage

Om in aanmerking te komen voor thuiszorg, heeft u een indicatie nodig. Welke indicatie gesteld wordt, hangt af van de zorg die u nodig heeft en hoeveel. Ook bepaalt dat welke zorgwet van toepassing is voor uw situatie: de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

Zorgverzekeringswet (Zvw)

Hier komt u voor in aanmerking als u lichte zorg nodig heeft die meestal tijdelijk van aard is. De indicatie wordt vastgesteld door een verpleegkundige van TOF. In dit besluit wordt vermeld hoeveel uur van welke zorg u maximaal kunt ontvangen en hoe lang u dit nodig heeft.

Wet langdurige zorg (Wlz)

Wanneer er intensieve, langdurige zorg nodig is, wordt het geregeld via de Wlz. Mocht u nog geen Wlz-indicatie hebben, dan bespreekt een (wijk)verpleegkundige met u wanneer het nodig is om deze aan te vragen, bijvoorbeeld met behulp van uw huisarts of naasten. De indicatie zelf wordt gesteld door Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Bij de Wlz is een eigen bijdrage van toepassing via het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Op de [website van het CAK](#) kunt hier meer informatie vinden en een eventuele proefberekening maken.

4.2 Zorgmomenten

Zorg wordt geleverd binnen geplande dagdelen tussen 07.30 uur en 22.00 uur. Het aantal zorgmomenten per dag hangt af van uw indicatie, maar het maximum is vier keer verdeeld over de ochtend, middag en/of avond. We proberen hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met eventuele afspraken in het ziekenhuis, andere medische bezoeken of uw deelname aan dagbesteding/dagbehandeling.

Nachtzorg

Voor nachtzorg heeft u een (aanvullende) indicatie nodig. Dit wordt alleen bij bepaalde specifieke omstandigheden afgegeven. We kijken samen met u naar de mogelijkheden, zoals ondersteuning door een naaste en/of een samenwerking met andere zorgaanbieders.

Specialistische zorg

Voor heel specifieke thuiszorg, zoals bijvoorbeeld thuisbeademing of infuuspompen, verwijzen wij u door naar de specialistische thuiszorg van een andere zorgorganisatie.

4.3 Hulpmiddelen

Hulpmiddelen en/of technologie helpen u zelfstandig te blijven. Samen kijken we naar uw situatie en welke mogelijkheden bij u passen. Denk bijvoorbeeld aan een oogdruppelbril of een medicijndispenser.

Onze zorgmedewerkers coachen en begeleiden u wanneer u met nieuwe hulpmiddelen begint. Afhankelijk van uw (aanvullende) verzekeringspakket kunt u eventueel ook hulp krijgen van een ergotherapeut.

Ondersteunen onze zorgmedewerkers bij het aantrekken van steunkousen? Dan is het verplicht een aantrek hulpmiddel aan te schaffen om onze zorgmedewerkers te ontlasten. Bij slijtage van dit hulpmiddel is het van belang dat het op tijd wordt vervangen. Onze zorgmedewerkers bespreken dit met u.

Hulpmiddelen aanvragen

Er zijn hulpmiddelen die wij niet aanbieden, maar die door u of uw naasten aangevraagd dienen te worden:

- Persoonlijke hulpmiddelen zoals een toiletverhoger of een scootmobiel. Deze worden alleen op indicatie via Rogplus verstrekt. Hiervoor kunt u contact met hen opnemen.
- Voorzieningen zoals een douchestoel of hoog-laagbed. U kunt hiervoor advies vragen bij de (wijk)verpleegkundige.
- Hulpmiddelen zoals krukken, een wandelstok en een rollator.

We hebben een aantal hulpmiddelen beschikbaar om uit te proberen. Zo weet u of iets bij u past voordat u het zelf aanschaft.

Vergoedingen

Wanneer uw zorgverzekeraar of Rogplus bepaalde hulpmiddelen niet (geheel) vergoedt, zijn de kosten voor eigen rekening.

Een medicijndispenser wordt volledig vergoed vanuit uw indicatie (Wlz of Zvw). Hiervoor betaalt u ook geen eigen bijdrage.

4.4 Evaluatie van het zorgplan en passende zorgindicatie

Uw zorgplan wordt regelmatig met u besproken en aangepast als uw situatie verandert. Samen kijken we of de gemaakte zorgafspraken nog passen bij uw behoeften en of ze nog binnen

uw indicatie vallen. We passen het zorgplan aan wanneer dit nog blijkt.

Heeft u blijvend meer zorg nodig dan binnen uw huidige indicatie mogelijk is? Dan bepalen we samen of een herziening van de indicatie nodig is. Voorbeelden zijn:

- U heeft meer ondersteuning op lichamelijk gebied nodig.
- Vanwege geestelijke achteruitgang heeft u meer behoefte aan structuur en begeleiding.

Deze extra zorg kan geleverd worden op het moment dat een nieuwe indicatie is gesteld. Verder bespreken we tijdig met u wanneer uw huidige indicatie afloopt. Dan bepalen we samen of verlenging nodig is.

4.5 Zorgverlening bij extreme weersomstandigheden

Bij voorspeld extreem weer, zoals sneeuw, storm of hitte, passen we de zorgroutes aan. Op die manier kunnen de zorgmedewerkers zo veilig mogelijk hun werk blijven doen.

In deze situatie maakt uw wijkteam afspraken met u over welke zorg noodzakelijk is. Mocht zorg tijdelijk vervallen, dan wordt dat van tevoren met u besproken. Voor minder urgente zorg zoeken we alternatieven, zoals de inzet van naasten, burens of telefonische controle.

Bij onverwachte extreme weersomstandigheden nemen wij telefonisch contact met u op om aangepaste tijden of annuleringen door te geven. De (wijk)verpleegkundige beoordeelt op dat soort momenten welke zorg noodzakelijk is.

4.6 Registratie tijdsinzet

Onze zorgmedewerkers registreren hoeveel zorguren u ontvangt, zodat we dit kunnen verantwoorden aan zorgverzekeraars en het zorgkantoor.

5 Communicatie en cliëntportaal Caren

Samengevat

- Goede communicatie vinden we belangrijk. U heeft het zorgteam als eerste aanspreekpunt en er zijn evaluatiegesprekken.
- U kunt uw zorgdossier en afspraken online inzien en berichten sturen via Caren, ons digitale cliëntportaal.
- Uw mening telt en we horen deze graag, onder andere via cliëntervaringsonderzoeken.

5.1 Uw eerste aanspreekpunt

Ontvangt u zorg van het wijkteam? Dan is de wijkverpleegkundige uw eerste aanspreekpunt. Deze persoon stuurt het team aan en stemt de zorg op elkaar af.

Wanneer u woont in een (aanleun)wooncomplex van de Frankelandgroep, wordt de zorg geleverd door het team van de nabijgelegen zorglocatie. Daar is de teamleider zorg uw eerste aanspreekpunt.

5.2 Communicatie en contactmomenten

We vinden het belangrijk om met u en uw naasten in gesprek te blijven. Zo weten we wat voor u belangrijk is, kunnen we duidelijke afspraken maken, en bieden we zorg en ondersteuning die aansluit bij uw situatie.

In overleg met u (en uw eerste contactpersoon) plannen we regelmatig evaluatiegesprekken. Daarin bespreken we hoe het gaat, of de afspraken werken en of er iets moet worden aangepast.

Heeft u een dringende vraag, is spoedzorg nodig of is er een bijzondere situatie? Hiervoor kunt u telefonisch contact opnemen. De telefoonnummers die zijn opgenomen in de bijlage.

5.3 Cliëntervaringen

We willen onze zorg- en dienstverlening laten aansluiten op wat cliënten belangrijk vinden. Daarom vragen we op vaste momenten naar uw

ervaringen. Met uw feedback weten we wat we goed doen en waar we nog kunnen verbeteren.

U ontvangt een enquête op de volgende momenten:

- Acht weken na de start van uw zorg;
- Bij beëindiging van de zorg.

Wij verzoeken u vriendelijk deze enquête in te vullen en terug te sturen via de bijgevoegde retourenvelop.

5.4 Digitaal cliëntportaal Caren

Binnen de Frankelandgroep krijgt u een eigen digitaal zorgdossier. U (en eventueel uw naaste) kan uw zorgdossier op elk gewenst moment inzien via online cliëntportaal Caren. Zodra de thuiszorg start, krijgt u een brief met koppelcode om uw account te registreren. U heeft hiervoor een computer, tablet of mobiele telefoon met internet nodig.

Wij moedigen het gebruik van dit portaal aan, omdat u hiermee gemakkelijk geïnformeerd kunt blijven over gemaakte afspraken en de zorg die u krijgt.

Mogelijkheden van Caren

Caren biedt veel mogelijkheden. Zo kunt u:

- uw zorgplan en afspraken bekijken;
- rapportages van zorgmedewerkers lezen;
- berichten sturen naar het zorgteam (niet voor spoed);
- uw naasten toegang geven tot uw dossier.

Zorgmedewerkers rapporteren om zorgafspraken en acties goed te kunnen vervolgen. Daarnaast is het nodig om elkaar op de hoogte te houden van wijzigingen en/of bijzondere situaties. Het digitale zorgdossier is niet bedoeld als logboek waarin dagelijkse, gedetailleerde rapportages worden opgenomen.

Ook kan Caren gebruikt worden voor het sturen van berichten tussen zorgteams en u en/of uw naasten. De Frankelandgroep stuurt het eerste bericht; vanaf dat moment kunt u zelf ook berichten sturen.

De spelregels rondom het berichtenverkeer zijn als volgt:

- Het berichtenverkeer is bedoeld als positief communicatiemiddel tussen het zorgteam en u/uw naasten.
- De berichtenfunctie is bedoeld voor vragen (die niet dringend zijn) en om elkaar wederzijds op de hoogte te houden van afspraken, acties en lopende zaken.
- Wij streven ernaar om binnen twee werkdagen te reageren.
- In weekenden en op feestdagen reageren wij niet op berichten.

6 Afmelden zorgverlening

Samengevat:

- Als een zorgmoment niet door kan gaan, horen wij dit graag uiterlijk 24 uur van tevoren van u (telefonisch).
- Bij langdurige afwezigheid, zoals een ziekenhuisopname, vragen wij u dit zo snel mogelijk aan ons door te geven.
- Wanneer u de thuiszorg wilt beëindigen, verzoeken wij u dit minimaal één week van tevoren schriftelijk aan ons te laten weten.

6.1 Tussentijds afmelden

Als u tijdelijk of een enkele keer geen zorg wilt of nodig heeft, vragen wij u om dit telefonisch uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven. U kunt zich afmelden via TOF (of bij (aanleun)wooncomplexen: de receptie van uw locatie). In de bijlage van deze informatiegids staan de juiste contactgegevens.

Als u zich vergeet af te melden of u te laat bent met afmelden, dan wordt het bezoek van de medewerker in tijd wel geregistreerd. Is het zorgmoment binnen 24 uur? Geef het dan alsnog aan ons door zodat wij op de hoogte zijn van uw afwezigheid.

6.2 Definitief afmelden

Wilt u geen gebruik meer maken van onze zorgverlening? Dan vragen wij u dit minimaal één week van tevoren schriftelijk aan ons door te geven. In overleg met u en/of uw naasten maken we afspraken over een passende afronding van de zorg.

7 Veiligheid

Samengevat

- Bij een levensbedreigende situatie belt de medewerker direct 112 en wordt uw huisarts geïnformeerd.
- Medewerkers moeten zich altijd kunnen legitimeren wanneer u hierom vraagt.
- Woont u in een wooncomplex? Wij vragen u om toegang te verlenen tot de hoofdentree, maar uw voordeur pas te openen als de medewerker daar aanbelt.
- We beheren geen sleutels, behalve in uitzonderlijke situaties. Medewerkers betreden uw woning alleen als u toestemming geeft of als het om een noodsituatie gaat.
- Het is van belang dat uw woning voldoet aan eisen op het gebied van veiligheid en hygiëne. Bij onveilige situaties zoeken we samen naar oplossingen.
- Onvrijwillige zorg wordt niet toegepast, behalve in zeer uitzonderlijke gevallen volgens de Wet zorg en dwang.

7.1 Handelen in levensbedreigende situaties

Als zich een levensbedreigende situatie voordoet tijdens het bezoek, wordt direct actie ondernomen. De medewerker belt dan 112 en licht uw huisarts in.

Uw huisarts is verantwoordelijk voor uw medische zorg en bespreekt met u welke keuzes passen bij uw wensen, situatie en gezondheid. Afspraken over uw medisch beleid, zoals wel of niet reanimeren, vallen hier ook onder.

7.2 Legitimatie door medewerkers

De medewerkers van TOF kunnen zich altijd legitimeren met een Frankelandgroep-pas. Bij twijfel mag u hier altijd naar vragen. Ook kunt u hier altijd contact opnemen met de coördinerend wijkverpleegkundige of teamleider van de locatie.

7.3 Toegang wooncomplexen met een gemeenschappelijke hoofdentree

Woont u in een complex met een gemeenschappelijke hoofdentree? Als de zorgmedewerker daar aanbelt, kunt u toegang verlenen tot het gebouw. We verzoeken u om niet direct

de voordeur van uw woning open te doen. Zodra de medewerker aanbelt bij uw voordeur kunt u opendoen. Zo worden onveilige situaties bij uw woning voorkomen.

7.4 Woningtoegang

We respecteren uw privacy en gaan zorgvuldig om met de toegang tot uw woning. Daarom beheren wij geen sleutels en nemen zorgmedewerkers ook geen persoonlijke sleutels in ontvangst.

Bij een zorgmoment belt onze medewerker altijd eerst aan. U opent zelf de deur of maakt gebruik van een afgesproken toegangsmogelijkheid.

Uw woning mag niet worden betreden bij uw afwezigheid of zonder toestemming. De enige uitzondering hierop is wanneer er sprake is van een noodsituatie en het betreden van uw woning noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

In uitzonderlijke situaties kan, vanwege medische redenen, tot (digitaal) sleutelbeheer worden overgegaan. Hierbij worden uw naasten ingeschakeld als sleuteladres. Is dit geen mogelijkheid? Dan vinden we hier samen een andere oplossing voor.

In de regio werken wij met elektronische woningtoegang. Hiervoor sluit u zelf een abonnement af. De (wijk)verpleegkundige kan u hier meer over vertellen.

Afspraken over sleutelbeheer worden altijd vastgelegd in uw digitale zorgdossier.

7.5 Vereisten met betrekking tot arbeidsomstandigheden

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers veilig en verantwoord kunnen werken. Daarom gelden er enkele voorwaarden voor uw woning, de benodigde hulpmiddelen en het onderhoud daarvan:

1. Werknemers in Nederland hebben recht op een rookvrije werkplek. Om daaraan te voldoen geldt een rookverbod op momenten dat een medewerker achter uw voordeur zorg komt verlenen. We verzoeken u niet te roken als u weet dat binnen één uur een zorgmedewerker bij u langskomt.
2. Uw woning is voorzien van verwarming, water, gas en elektra. Daarnaast is het geschikt om noodzakelijke hulpmiddelen te plaatsen en te gebruiken (zoals een hoog-laag bed). Verder is uw woning voorzien van veilige elektrische voorzieningen (zoals de bedrading en stopcontacten) en veilige elektrische apparaten.
3. In uw woning zijn algemene voorzieningen nodig voor de veiligheid van onze medewerkers. Denk hierbij aan ventilatiemogelijkheden. Daarnaast mag er geen sprake zijn van geluidsoverlast binnen uw woning en ook geen val- of stootgevaar.
4. Onze medewerkers verrichten hun werkzaamheden op ergonomisch verantwoorde wijze, gebaseerd op de Arbeidsomstandighedenwet. Om lichamelijke klachten te voorkomen is met name het volgende nodig:
 - Bij het helpen op bed is het van belang dat u aan beide kanten van het bed vanaf armlengte bereikbaar bent.
 - In de verschillende ruimten is voldoende

bewegingsruimte nodig om werkzaamheden verantwoord uit te kunnen voeren.

- Bij werkzaamheden onder heuphoogte of boven schouderhoogte kunnen per situatie aanpassingen nodig zijn.
 - Bij gebruik van een tillift is het belangrijk dat er geen drempels, obstakels en hoogpolig tapijt binnen het verplaatsingsgebied aanwezig zijn.
5. Medewerkers werken volgens onze hygiënerichtlijnen. Hiervoor zijn een schone handdoek of papieren handdoekjes (eventueel keukenrol) en een zeepompje nodig. Wij zorgen voor handschoenen, doucheslofjes en schorten voor onze zorgmedewerkers.
 6. We vragen u medewerkers op de hoogte te houden van zaken die van invloed zijn op de hygiëne en veiligheid. Een voorbeeld hiervan is besmettingsgevaar.
 7. Wij kunnen de zorg (tijdelijk) weigeren als uw woning zo vervuild is dat dit de gezondheid van onze medewerkers kan schaden of uw zorg in gevaar brengt. Samen met u en uw naasten zoeken we naar oplossingen. Mocht het nodig zijn, dan bemiddelen wij ook met andere instanties. Als uw situatie is verbeterd, kunnen we de zorg weer voortzetten.
 8. Als een medewerker zich bedreigd of belemmerd voelt, wordt in overleg met u naar een oplossing gezocht. Denk hierbij aan een belemmerende aanwezigheid van een huisdier, het uiten van bedreigende woorden of het vertonen van discriminerend gedrag.

7.6 Pesten en ouderenmishandeling

De Frankelandgroep zet zich in voor een veilige omgeving voor cliënten en medewerkers. Daarom volgen wij landelijke richtlijnen en interne afspraken om signalen van ouderenmishandeling, verwaarlozing, huiselijk geweld en pesten tijdig te herkennen en hier passend op te handelen. Dit maakt onderdeel uit van ons beleid voor veilige en persoonsgerichte zorg.

7.7 Beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg

Binnen de Frankelandgroep gaan wij uit van vrijwillige zorg. Daarom passen wij bij cliënten met dementie in principe geen onvrijwillige zorg toe. Alleen in uitzonderlijke situaties kan dit worden overwogen: wanneer dit noodzakelijk is

voor de veiligheid, gezondheid of het welzijn van de cliënt en er geen andere mogelijkheden zijn.

Hierbij volgen wij altijd de wettelijke regels en een zorgvuldig besluitvormingsproces. De huisarts en uw eerste contactpersoon worden hier altijd bij betrokken.

8 Sleuteladres en contactpersonen

Samengevat

- Bij de start van de zorg vragen wij u een sleuteladres door te geven. Zo weten we wie we kunnen benaderen als u zelf de deur niet kunt openen.
- We vragen ook wie uw eerste (en tweede) contactpersoon is voor calamiteiten of als we geen contact met u krijgen.
- Uw eerste contactpersoon behartigt u belangen als u daar (tijdelijk) niet toe in staat bent.

8.1 Sleuteladres

Bij de start van de zorgverlening willen wij graag de gegevens van iemand uit uw netwerk die een sleutel van uw woning heeft. De situatie kan zich namelijk voordoen dat u zelf de deur niet kunt openen voor onze medewerker(s). In zo'n geval nemen wij contact op diegene, zodat iemand snel ter plaatse kan zijn en de medewerker(s) binnen kan laten. Dit kan ook een vertrouwde buur zijn.

in staat bent door ziekte en/of beperkingen. De (wijk)verpleegkundige bespreekt dit met u en uw eerste contactpersoon zodra dit nodig is.

8.2 Contactpersonen

Naast de gegevens van een sleuteladres, vragen wij bij de start van onze zorgverlening ook de gegevens van een eerste (en tweede) contactpersoon. Deze persoon wordt gebeld bij calamiteiten of als we geen contact met u kunnen krijgen. U kunt zelf bepalen wie deze contactpersoon is. Denk hierbij aan een partner, een dochter of zoon, een ander familielid of een vertrouwde buur.

Ook kan uw eerste contactpersoon uw belangen behartigen wanneer u hiertoe (tijdelijk) niet meer

9 Uw rechten en plichten

Samengevat

- Voordat de zorg start, is het legitimeren met een geldig identiteitsbewijs verplicht.
- U heeft recht op informatie, inspraak en inzage in uw zorgdossier.
- U kunt gebruikmaken van medezeggenschap via de cliëntenraad van uw locatie.
- Uw privacy wordt beschermd volgens de AVG.
- Risico's en schade kunnen voor uw eigen rekening komen of leiden tot aansprakelijkheid van de Frankelandgroep.

9.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht is het verplicht dat u zich (voorafgaand aan de start van de zorg) legitimeert met een geldig identiteitsbewijs. Denk hierbij aan een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs waarop uw bsn (burgerservicenummer) staat vermeld.

Een wettelijk erkend en geldig legitimatiebewijs is een voorwaarde voor het starten van zowel de zorg als een nieuwe zorgvorm. Is de geldigheidstermijn van uw legitimatiebewijs verstreken? Dan kunt u een nieuw legitimatiebewijs aanvragen bij de gemeente. Zolang u geen geldig legitimatiebewijs kunt overleggen, is het helaas niet mogelijk om de zorg te starten.

9.2 Recht op informatie en inspraak

Voor zorginstellingen is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) van kracht. In deze wet zijn belangrijke rechten van bewoners opgenomen die ook van toepassing zijn op cliënten in de thuissituatie.

Het uitgangspunt van deze wet is dat zowel uw zorgverleners als uw behandelaren goede en volledige informatie moeten geven die u nodig heeft om zelf op een verantwoorde manier beslissingen te kunnen nemen over uw gezondheid.

Dit betekent dat zorgverleners en/of behandelaren u duidelijk moeten informeren over:

- de aard en het doel van de zorg en/of behandeling;
- wie verantwoordelijk is;
- wat de risico's zijn;
- wat eventuele alternatieven zijn.

U heeft dus te allen tijde recht op informatie over uw zorg en/of behandeling én recht op inzage in uw digitale zorgdossier.

Daarnaast is het van belang om uw zorgverleners en/of behandelaren van de Frankelandgroep naar beste weten in te blijven lichten en de medewerking te verlenen die nodig is voor het uitvoeren van uw zorgplan.

Verder heeft u recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt voor uw zorgplan. Uw toestemming is altijd nodig voor de uitvoering van het zorgplan.

9.3 Recht op medezeggenschap

We vinden het belangrijk om een goede band met cliënten en mantelzorg te onderhouden. Medezeggenschap draagt hieraan bij. Daarom heeft elke locatie van de Frankelandgroep een eigen cliëntenraad.

Cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van de betrokken cliënten. De cliëntenraden hebben nauw contact met bestuur en directie, en onderling wisselen zij regelmatig wensen, ideeën en informatie uit.

9.4 Beleid ten aanzien van privacy

De Frankelandgroep hecht grote waarde aan de privacy van cliënten. In ons privacybeleid zijn bepalingen opgenomen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten. U kunt hierbij denken aan de geheimhoudingsplicht van medewerkers en de toestemmingsvereiste van de cliënt bij de inzet van zorg, ondersteuning en/of behandeling.

Daarnaast zijn in het privacyreglement bepalingen vastgelegd op het gebied van inzage van persoonlijke gegevens (zoals uw digitale zorgdossier) en het bewaren hiervan. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is sinds 25 mei 2018 de geldende wet die privacy van persoonsgegevens beschermt. Deze wet bepaalt dat een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde verplichtingen heeft en dat degene op wie de gegevens betrekking hebben bepaalde rechten hebben.

Verder vragen we dat de privacy van onze medewerkers ook wordt gerespecteerd. Beeld- en geluidsopnamen van hen maken is daarom niet toegestaan. Dat geldt voor alle soorten, van

opnames met mobiele apparatuur (smartphone of tablet) tot vaste apparatuur (beveiligingscamera of webcam voor monitoring op afstand).

Voor meer uitleg raden we aan om [onze privacyverklaring](#) door te nemen.

9.5 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

Kleine huishoudelijke risico's die gepaard gaan met de werkzaamheden zijn voor u (of uw verzekering) van rekening. Dit is ter beoordeling aan de Frankelandgroep.

Als onze medewerkers schade hebben toegebracht door opzettelijk handelen of verwijtbaar nalatig handelen, kan de Frankelandgroep aansprakelijk worden gesteld voor schade.

Voor meer informatie over aansprakelijkheid en schadevergoeding verwijzen we u naar de [specifieke voorwaarden Zorg zonder verblijf](#) die bij de overeenkomst horen.

10 Klachtenregeling

De Frankelandgroep streeft er dagelijks naar om u goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u als cliënt niet tevreden bent. Als dat het geval is, dan horen we dat graag van u.

De Frankelandgroep heeft een uitgebreide klachtenregeling die op opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en hun contactpersonen omvat.

Bijlage 1:

Telefoonnummers en bereikbaarheid

Locatie	Telefoonnummer	Adres
Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep	010 – 707 41 12	Nieuwe Haven 243 3117 AB Schiedam
Locatie Frankeland	010 – 426 49 25	Sint Liduinastraat 10 3117 CS Schiedam
Locatie Schiewaegh	010 – 409 32 00	Nieuwe Damlaan 759 3119 AT Schiedam
Locatie Harg-Spaland	010 – 247 55 55	Willem Andriessenlaan 2 3122 JT Schiedam
Locatie Jacobs Gasthuis	010 – 246 00 86	Burgemeester Knappertlaan 59 3116 BC Schiedam
Locatie Vaartland	010 – 475 91 11	Dillenburgsingel 9 3136 EA Vlaardingen

