



**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 cliënt op een respectvolle manier. Dat verwachten wij ook van onze cliënten en mantelzorgers. 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 Zorgcentrale Altide.

Wanneer uw alarmoproep binnenkomt bij de zorgcentrale Altide, 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. Altide belt indien nodig, Archipel Thuis als u deze in de opvolging heeft staan. Een collega die aan het werk is in uw woongebied wordt dan via de teamtelefoon opgeroepen. Uw gegevens en die van de contactpersonen in geval van nood, geeft u door wanneer u een abonnement op personenalarmering afsluit via [Persoonsalarmering Archipel Thuis](#). De kosten voor een abonnement met Altide komen voor uw rekening.

Heeft u interesse in personenalarmering van Altide of wilt u meer informatie hierover? Ga dan naar de website van Archipel Thuis lees meer over [personenalarmering van Archipel Thuis](#). Mocht u vragen hebben over de opvolging van de alarmering die Archipel Thuis biedt, dan kunt u contact opnemen met Archipel Thuis **040-3098192**.

Arbowetgeving

Archipel Thuis hecht veel waarde aan goede werkomstandigheden voor haar medewerkers. Aspecten als veiligheid, gezondheid en welzijn zijn hierbij belangrijke aandachtspunten. De wijkverpleegkundige vult een Arbo check in bij het aangaan van de zorgverleningsovereenkomst en bij veranderingen in uw persoonlijke 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 dienen te worden om een gezonde arbeidssituatie te creëren en een veilige situatie voor zowel de cliënt als de

medewerkers. Zonder inzet van deze hulpmiddelen kunnen wij u niet op verantwoorde wijze helpen.

AVG en privacy

Sinds mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing in de hele EU. Dit houdt in dat wij niet zomaar gegevens van u delen met derden en dat wij indien noodzakelijk hiervoor aan u toestemming vragen. Dit betekent ook dat u zonder onze toestemming geen beeldopnamen mag maken van andere cliënten, onze medewerkers en vrijwilligers -> meer informatie hierover is te lezen in de algemene voorwaarden, te vinden op de website en uw Archipel Thuis map.

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 -12.00 en 13.00 – 17.00 uur voor algemene vragen bereikbaar op telefoonnummer **040-3098192**

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

Het postadres is: Verdunplein 1, 5627 SZ Eindhoven

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

C

Carenzorgt

Carenzorgt is gelinkt aan het digitale dossier wat bij Archipel Thuis gebruikt wordt. Hierdoor kunt u als cliënt of mantelzorgers inzage hebben in uw dossier. In de map vindt u een folder met hierin de uitleg hoe u een account aanmaakt.

Naast dat u in Carenzorgt kunt meelezen in uw dossier kunt u hier ook zien hoe laat ongeveer het volgende zorgmoment voor u gepland staat.

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, uit uw eigen omgeving, als contactpersoon optreedt. Met u spreken wij af waarvoor wij deze persoon benaderen en waarvoor niet.

D

Doe & Deel

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 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 : telefoonnummer: 040-2646464.

Deur sluiten

■ 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 hij/zij 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 vastgelegd in het zorgplan.

E

Elektronisch zorgdossier

Om goede zorgverlening te kunnen bieden maakt Archipel Thuis gebruik van een elektronisch zorgdossier (ECD). Dit wil zeggen dat uw gegevens en de afspraken die wij met u maken digitaal worden opgeslagen en bewaard. U of een door u aangewezen persoon 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 inloggen 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

Wanneer u gebruikt maakt van de 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 voor zorg vanuit de Wet langdurige zorg zie kopje 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.

G

Gedragcode

Archipel Thuis heeft een gedragscode. Deze is te vinden op de website van Archipel Thuis: www.archipelthuis.nl.

Archipel Thuis wil graag dat onze cliënten aan wie wij zorg verlenen, daarover tevreden zijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze medewerkers met plezier hun werk doen. De wijze waarop iedereen met elkaar omgaat, is hiervoor van groot belang. Alle medewerkers, cliënten en samenwerkingspartners van Archipel Thuis dienen zich aan deze gedragscode te houden in hun relatie met of namens de organisatie.

Giften

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

H

Handtekening eerste zorgplan

Door een digitale handtekening te zetten onder het eerste zorgplan dat door de wijkverpleegkundige wordt gemaakt gaat u akkoord met de algemene voorwaarden wijkverpleging. Tevens gaat u hiermee akkoord voor het aangaan van het contract met Archipel Thuis. Bij vragen kunt u terecht bij de wijkverpleegkundige.

Huisarts

U behoudt uw eigen huisarts.

Bij het 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 het versterken van uw zelfredzaamheid. U kunt daardoor wellicht langer zelfstandiger blijven of toename in zorg kan worden uitgesteld. Wij maken hierbij gebruik van de schijf van vijf van zelfredzaamheid (zie folder in map).

Informatiemap

Bij u thuis komt een Archipel Thuis map te liggen die zowel de zorgmedewerkers als u kunnen gebruiken voor informatie. In de map zitten de volgende documenten:

- Een voorblad met belangrijke telefoonnummers (o.a. telefoonnummers wijkverpleegkundige en team);
- Dit A t/m Z boekje;
- Algemene voorwaarden Actiz
- Folders

Zorgt u er ervoor dat deze map een vaste goed vindbare plek krijgt.

Intakegesprek

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

Inzagerecht

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 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 kunt u terecht bij het zorgteam.

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 er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de directie van Archipel Thuis. Dit mag gemaild worden naar: 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 van MEE begeleidt u in het formuleren van uw klacht en het zoeken naar een oplossing.

Haar naam is Monique Heldens en ze is bereikbaar via onderstaand mailadres

op: m.heldens@meedemeentgroep.nl

Tel. 06 43 36 66 76.

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. Wij vragen ZZP-ers die voor ons werken om ook ons uniform te dragen, maar kunnen hun hiertoe niet verplichten. In Caren Zorgt ziet u altijd de naam van de zorgmedewerker die wij voor u ingepland hebben. U kunt ter alle tijden de medewerker vragen om zich te legitimeren.

M

Mantelzorg

Als familie of verwant bent u een belangrijke schakel in 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 daarvoor terecht bij uw wijkverpleegkundige.

N

Netwerk.

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

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 u 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 belt de zorgverlener nogmaals aan.
2. De deur wordt nog steeds niet opengedaan.
3. Zorgmedewerker onderneemt 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. 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 graag samen met u en uw naaste(n) vormgeven. Uw wijkverpleegkundige kan u hierover informeren.

Palliatieve zorg kan in de thuissituatie verleend worden maar ook in het Bijna Thuis Huis in Son en Breugel en Nuenen.

Planning

We proberen in de planning onze route zo efficiënt mogelijk te maken, zodat we zo goed mogelijk al onze cliënten kunnen helpen. Dit betekent dat we met u een tijdsblok van 2 uur afspreken waarbinnen we de zorg leveren. Hierdoor kunnen we geen rekening houden met wenstijden en vragen wij u om u afspraken buiten het met u afgesproken tijdsblok te plannen.

In Carenzorgt kunt u zien wat de geplande tijd is van uw zorgmoment. Wij adviseren uw om niet te lang van te voren te kijken, aangezien de planning altijd nog kan veranderen.

Privacyreglement

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

R

Reanimatie

Er kunnen zich situaties voordoen die om een reanimatie (hartmassage en/of beademing) vragen. U kunt zelf aangeven 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. U kunt hiervoor een sleutelkastje of elektronische deurontgrendeling aanschaffen of huren. Archipel Thuis heeft een samenwerking hierin met Telelock, zie website: [Toegang voor de thuiszorg regelen \(telelock.nl\)](https://www.telelock.nl)

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

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 doorspreken van uw hulpvraag, kijkend naar uw eigen mogelijkheden (of van uw omgeving). De wijkverpleegkundige zal een handtekening vragen voor uw instemming. Wanneer uw situatie wijzigt, dan wordt ook het zorgplan aangepast. Voor (grote) wijzigingen die invloed hebben op de afgesproken doelstellingen van zorg of indicatie van tijd, zal de wijkverpleegkundige altijd om uw handtekening vragen. Voor kleine bijstellingen wordt mondeling om toestemming gevraagd.