



Informatie

Inhoud

Pagina

Wat vinden wij belangrijk	4-5
Wat vooraf ging	6
De eerste dag	6-7
Drie verdiepingen	8
Appartement zelf inrichten	8-10
Verhuizing	11-12
Sociale omgeving	12-14
Elke dag een keuzemenu	14
Genieten van de tuin	14
Rookbeleid	15
Diensten die wij u te bieden hebben	15-17
Een actief verenigingsleven	18
Zorgleefplan	18-20
Financiering en betalingen	20
Beëindiging zorgverleningovereenkomst	20
Arbeidsomstandigheden	21
Aansprakelijkheid	21
Ethisch beleid	22
Privacy	22-23
Cliëntenraad	23
Wat te doen bij klachten	23
Cliëntenservicebureau	24
Stichting Vrienden van BerneZorg	24

Hartelijk welkom!

U heeft gekozen voor De Bongerd. Namens alle medewerkers en vrijwilligers heet ik u daarom van harte welkom! Ons doel is om u zo zelfstandig mogelijk te laten wonen en leven. Waar uw eigen mogelijkheden tekort schieten, bieden wij uitkomst. De hulp en verzorging worden op uw persoonlijke wensen afgestemd, zodat u altijd zelf de regie in handen houdt.

Door middel van dit informatieboekje willen wij u op de hoogte stellen van de dagelijkse gang van zaken, afspraken die gelden binnen onze organisatie en de producten en diensten die wij leveren. Ondanks onze poging zo volledig mogelijk te zijn, hebben wij niet de illusie hiermee al uw vragen te hebben beantwoord. Laat ons daarom even weten als u nog vragen of opmerkingen heeft.

Wij zijn u graag van dienst!

Met hartelijke groet,
BerneZorg/De Bongerd

mr Hans van de Wiel
Raad van Bestuur BerneZorg

Bij BerneZorg staat het welbevinden van cliënten, medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers centraal. Op een persoonlijke wijze ondersteunen wij ouderen bij een zinvolle invulling aan hun leven. Zelfredzaamheid staat bij BerneZorg hoog in het vaandel en daarom worden onze diensten en producten altijd op maat aangeboden. BerneZorg bestaat uit de huizen Cunera en De Bongerd. Daarnaast biedt BerneZorg Thuis verpleging en verzorging bij cliënten aan huis. Ons werkgebied bestaat vooral uit de Brabantse dorpen Heeswijk, Dinther, Loosbroek en Vorstenbosch.

Wat vinden wij belangrijk

Uw welbevinden staat binnen BerneZorg centraal. Dat wil zeggen dat wij u op een respectvolle manier willen ondersteunen bij het invulling geven aan uw eigen leven.

Service bieden is een belangrijke kernwaarde in alle lagen van onze organisatie. U krijgt in principe geen nee te horen. Dat wil niet zeggen dat wij altijd aan al uw wensen tegemoet kunnen komen, maar wij streven er wel naar dit zoveel mogelijk te doen.

BerneZorg is een relatief kleine organisatie, lokaal herkenbaar en verankerd. Binnen BerneZorg respecteren wij uw eigen levensstijl. Bovendien gaan wij uit van uw mogelijkheden en niet van uw beperkingen. Daardoor gaan wij flexibel om met uw vragen en streven wij ernaar waar te maken wat wij beloven.

De maatschappij vraagt in toenemende mate om verantwoording van gedrag en inzicht in prestaties van zorgorganisaties. BerneZorg onderschrijft de normen voor verantwoorde zorg zoals deze door o.a. brancheorganisaties (ActiZ), cliëntenorganisatie (LOC) en Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn ontwikkeld. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht verleend wordt. BerneZorg beschikt over gemotiveerde medewerkers, die door regelmatige bijscholing op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in de ouderenzorg.

BerneZorg wordt voornamelijk gefinancierd uit middelen van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Belangrijk is dan ook dat processen efficiënt en effectief georganiseerd worden, waarbij de meerwaarde ligt in het bundelen van elkaars sterke kanten.

Voor het realiseren van onze doelstellingen zal ook een beroep worden gedaan op mantelzorgers, vrijwilligers en verenigingen van buiten de organisatie. Om uw welbevinden te vergroten spelen zij een steeds belangrijkere rol.

BerneZorg legt aan de realisering van haar doelstellingen de christelijke beginselen ten grondslag, met respect voor andere geloofsopvattingen en levensovertuigingen.

Wat vooraf ging

U beschikt over een passende indicatie voor uw tijdelijke of permanente verblijf in De Bongerd, afgegeven door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Voordat u (tijdelijk) ging verhuizen, heeft u contact gehad met het Cliënten-servicebureau van BerneZorg. U heeft uitleg gehad over uw appartement en de hulp die wij u kunnen bieden.

Zorgverleningovereenkomst

Inmiddels is voor u een zorgverleningovereenkomst opgesteld. In deze overeenkomst zijn de specifieke afspraken vastgelegd tussen u en BerneZorg. Bij het eerste gesprek ontvangt u twee exemplaren. Nadat u de overeenkomst goed heeft doorgenomen, vragen wij u één exemplaar ondertekend aan ons te retourneren. Bij aanvang van de zorgverlening wordt u gevraagd een persoon te machtigen om u te vertegenwoordigen in situaties waarin u niet of onvoldoende in staat bent uw belangen zelf te behartigen. Dit kan zijn op het gebied van verzorging, behandeling, verpleging, en ook financiën.

De eerste dag

Op de eerste dag van uw permanente of tijdelijke verblijf in De Bongerd, wordt u ontvangen door een verzorgende. Een EVV-er (Eerst Verantwoordelijke Verzorgende) wordt uw vaste aanspreekpunt gedurende het gehele verblijf. Hij/zij stelt u op de hoogte van het ‘reilen en zeilen’ binnen De Bongerd. Bovendien kunt u altijd met al uw vragen bij uw EVV-er terecht, of bij een van de andere medewerkers.

Wat de EVV-er nog meer voor u doet

De EVV-er stelt samen met u het Zorgleefplan op. In het Zorgleefplan staan alle afspraken die met uw verblijf te maken hebben. De EVV-er zal regelmatig vragen hoe het met u gaat en of de zorg voldoet. Hij/zij zal proberen uw wensen binnen de reguliere afspraken te realiseren. Indien de EVV-er geen antwoord heeft op uw vraag, zal met uw toestemming de vraag worden doorspeeld naar iemand die u wel kan helpen. Als uw EVV-er met vakantie gaat of om een andere reden langdurig afwezig is, zal een vervanger worden aangewezen. Hij/zij zal volledig op de hoogte worden gebracht van uw situatie. Natuurlijk kunt u ook altijd terecht bij de betreffende teamleider. Aan de brochure is een inlegvel toegevoegd met relevante functionarissen binnen BerneZorg.



Drie verdiepingen

De Bongerd biedt woonruimte aan ouderen met lichamelijke beperkingen of met geheugenproblemen en daarmee samenhangende beperkingen, zowel permanent als tijdelijk.

De Bongerd heeft drie verdiepingen met elk 33 appartementen, namelijk: de begane grond Bellefleur, eerste verdieping Elstar en tweede verdieping Sterappel. Bellefleur is voor een deel bestemd voor cliënten met geheugenproblemen. Tegen het gebouw staat tijdelijke huisvesting met 24 appartementen, de afdeling Karmijn waar ook dagverzorging en dagbehandeling gehuisvest zijn.

Appartement zelf inrichten

Ons vertrekpunt is dat De Bongerd uw ‘eigen’ huis is. Onze medewerkers komen dus bij ú thuis. Om dit thuis zoveel mogelijk inhoud te geven, kunt u uw appartement voor een groot deel zelf inrichten. Denk hierbij aan eigen meubilair, vloerbedekking, gordijnen, etc. We moeten echter wel rekening houden met de eisen die de Arbo-wet stelt. Zo dient u bij de aanschaf van vloerbedekking en gordijnen rekening te houden met het soort materiaal. Dit moet voorzien zijn van het kwaliteitslabel brandvertragend. Het is niet mogelijk om laminaatvloeren of houten vloeren te leggen.

U gebruikt gewoon uw eigen serviesgoed. En u neemt uw eigen telefoon en televisie mee. Hiervoor zijn aansluitingen beschikbaar.

Zoals in een eigen huis gebruikelijk, houdt u zelf uw appartement schoon. Natuurlijk helpen wij u daarbij als u daartoe niet in staat bent. Kunt u zelf uw kasten niet schoonmaken, dan gaan wij ervan uit dat een familielid dat voor u doet in verband met uw privacy.

Telefoon

Uw appartement is voorzien van een telefoonaansluiting. De Technische Dienst van BerneZorg zorgt voor de aansluiting van uw eigen toestel en geeft het nieuwe telefoonnummer aan u door (u kunt uw eigen nummer niet meenemen). Als u zelf gaat telefoneren, dient u eerst een 0 in te toetsen.

De abonnements- en gesprekskosten worden door BerneZorg aan u in rekening gebracht. Wij vragen u vriendelijk BerneZorg via het automatische incassosysteem te machtigen om deze kosten van uw rekening af te schrijven.

Internet

Een eigen internetaansluiting is mogelijk in uw appartement (m.u.v. karmijn). Uw EVV-er kan u meer vertellen hierover.

Huisradio

Elk appartement in De Bongerd is aangesloten op de huisradio. Meer informatie over het gebruik hiervan is opgenomen in een aparte folder.

Technische apparaten

De elektrische apparaten die u meebrengt, dienen i.v.m. de veiligheidsvoorschriften eerst door onze Technische Dienst gekeurd te worden.

Huisdieren

Het is geen probleem om in uw appartement vissen of een vogel te houden. Het houden van huisdieren zoals honden en katten is niet toegestaan. Honden en katten van uw bezoek mogen uw appartement betreden als ze geen overlast bezorgen aan cliënten en/of medewerkers.

Bellensysteem

Er is een bellensysteem in De Bongerd. Voor het gebruik van dit systeem is een aparte folder beschikbaar.

Brandpreventie

Veiligheid vinden wij bij BerneZorg erg belangrijk. Wij hebben dan ook altijd voldoende BHV-ers (BedrijfsHulpVerleners) in huis. Deze BHV-ers zijn medewerkers die precies weten hoe zij moeten handelen in geval van calamiteiten. Zij worden hierop structureel geschoold. Regelmatig worden in samenwerking met de brandweer brandoefeningen gehouden in huis.

U zult merken dat de vluchtwegen duidelijk aangegeven zijn. Leest u ook de brandpreventie-instructie, die in uw appartement aanwezig is, heel goed door. Dit voor uw eigen veiligheid, en die van anderen.

Sleutel

U heeft een eigen sleutel van uw appartement, waar u ook de voordeur van De Bongerd mee kunt openen. Zo bent u vrij om te gaan en staan waar u wilt. Zoals altijd met een eigen woning, dient u ook binnen De Bongerd uw appartement af te sluiten als u weggaat. Wilt u het pand verlaten via de voordeur, dan kunt u de daarvoor bestemde knop indrukken. De deur sluit zich daarna weer automatisch.

Verhuizing

De verhuizing is iets dat u en uw familie zelf regelen, in overleg met ons. We spreken samen de dag van verhuizen af. Natuurlijk kunt u voor vragen altijd bij ons terecht.

Bent u nieuwe inwoner van Bernheze, dan dient u zichzelf aan te melden bij de gemeente, bij de afdeling bevolking. Vergeet u niet adreswijzigingen door te geven aan belanghebbenden?



Inboedelverzekering en Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering

In principe moet u zelf een persoonlijke inboedelverzekering en een verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid afsluiten. Echter, BerneZorg heeft collectieve verzekeringen afgesloten, waar u vanaf het moment dat u bij ons komt wonen gebruik van kunt maken.

Interne verhuizing

Als u binnen De Bongerd wenst te verhuizen, kunt u daartoe een verzoek indienen bij uw EVV-er of teamleider. Wij hebben als regel dat iedereen éénmalig een zodanig verzoek kan indienen. Voor tweepersoonsappartementen geldt dat door vertrek of overlijden van een van de twee partners, de overgeblevene na twee kalendermaanden gaat verhuizen naar een eenpersoonsappartement, zodra deze beschikbaar is.

Sociale omgeving

Bij het invulling geven aan uw eigen leven, speelt ook uw sociale omgeving een belangrijke rol. De betrokkenheid van familie, vrienden en eventuele mantelzorgers verandert niet door uw verhuizing. De Bongerd is uw thuis waar zij, net zoals voorheen, hartelijk welkom zijn!

Bezoek

In De Bongerd hanteren we geen bezoektijden. De voordeur wordt om veiligheidsredenen wel na 21.30 uur gesloten. Na die tijd kan uw visite aanbellen. Wij vragen uw begrip voor een eventuele langere wachttijd indien de verzorgenden niet meteen in de gelegenheid zijn de deur te openen.

Verjaardagen en jubilea

Het vieren van uw verjaardag of een jubileum is mogelijk in De Bongerd. Ook kunnen wij een etentje met enkele familieleden of vrienden voor u organiseren. Uw EVV-er kan u er alles over vertellen.

Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn geen beroepsmatige zorgverleners, maar geven zorg omdat zij een persoonlijke band hebben met degene voor wie ze zorgen. BerneZorg vindt het belangrijk dat de zorg aan familieleden niet ophoudt nadat het familielid in De Bongerd komt wonen.

Activiteiten waarbij het familielid als mantelzorger ondersteuning kan bieden zijn bijvoorbeeld:

- helpen tijdens maaltijden
- huishoudelijke activiteiten
- krant voorlezen
- begeleiding bij activiteiten
- schoonhouden van de kasten in het appartement

Openbaar vervoer

Meer informatie over het openbaar vervoer is opgenomen in een aparte folder.

Post

- **Post ontvangen:** u kunt post ontvangen op het adres van BerneZorg (Zijlstaat 1, 5473 CJ Heeswijk). Voor de interne verspreiding is het belangrijk om hierbij de locatie, afdeling en het kamernummer te laten vermelden.

- **Post versturen:** u kunt uw gefrankeerde post die u wilt versturen afgeven bij de receptie van BerneZorg. Zij zorgen ervoor dat deze in de brievenbus wordt gedaan.

Voor u belangrijke informatie

Belangrijke zaken kunnen op verschillende manieren aan u kenbaar gemaakt worden. Denk hierbij aan brieven, informatiebijeenkomsten, huiskamergesprekken of mededelingen op het prikbord.

Elke dag een keuzemenu

Lekker eten staat bij De Bongerd hoog in het vaandel. Daarom besteden wij veel aandacht aan de maaltijden. Voor het diner (dagelijks om 12.30 uur) kunt u elke dag kiezen uit verschillende voor-, hoofd- en nagerechten. Ook voor het ontbijt en souper heeft u ook keuzemogelijkheden. Natuurlijk houden wij rekening met een eventueel dieet. Bovendien bepaalt u zelf of u in uw eigen appartement de maaltijd gebruikt, of met andere mensen in de gezamenlijke huiskamer. Voor eventuele vragen kunt u terecht bij uw EVV-er.

Genieten van de tuin

De Bongerd beschikt over een mooie tuin. Hier kunt u genieten van een heerlijke wandeling over de tuinpaden of van een lekker kopje koffie of thee op het terras. De borders zijn zo samengesteld dat er elke maand weer andere bloemen bloeien.

Rookbeleid

Passief (mee)roken kan longkanker en andere aandoeningen veroorzaken. Het is daarom dat de niet-rokers recht hebben op bescherming tegen tabaksrook. Binnen BerneZorg geldt dan ook een rookverbod. In uw eigen appartement mag u wel roken. Als u en/of uw bezoek willen roken, kan dat gewoon in uw eigen appartement. Wij vragen u echter niet te roken als een van onze medewerkers bij u thuis is. Geeft u geen gehoor aan dit verzoek, dan is het de medewerker in overleg met de leidinggevende toegestaan werkzaamheden in uw woning te weigeren.

Diensten die wij u te bieden hebben

Facilitaire dienst

Onder deze dienst vallen diverse afdelingen, zoals de technische dienst, linnendienst en keuken. Indien u een beroep wilt doen op deze diensten, kunt u dit doorgeven aan uw EVV-er.

Administratie

Voor vragen of informatie over bijvoorbeeld financiën, uw ziektekostenverzekering, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten etc., kunt u contact opnemen met het Cliënten-servicebureau.

Restaurant

Enkele dagen per week kunt u met uw familie of vrienden gebruik maken van restaurant Cunera/De Bongerd. De aula van De Bongerd is dan hiertoe ingericht. Op deze avonden kunt u

tussen 17.00 en 19.00 uur gebruik maken van een 3-gangen dagmenu of kiezen voor à la carte. Natuurlijk schenken wij een bijpassende wijn. U kunt zich aanmelden via de receptie.

Bibliotheek

Er is een bibliotheek aanwezig. U kunt kiezen uit een grote diversiteit. Er is ook een aantal groot letterboeken beschikbaar. De bibliotheek bevindt zich op de tweede verdieping (Sterappel).

Winkeltje

Het winkeltje vindt u direct bij de hoofdingang van Cunera/De Bongerd. Het is dagelijks geopend van 10.30 tot 11.30 en van 14.30 tot 15.30 uur. Zij verkopen postzegels, kaarten en kleine versnaperingen.

Kapsalon

Elke werkdag is de kapsalon geopend. Zowel dames als heren kunnen hier terecht. U zult begrijpen dat de kapper voor eigen rekening is. Indien u voorkeur geeft aan uw eigen kapper, is dat in uw eigen appartement ook mogelijk. De kapsalon vindt u in De Bongerd op de begane grond. U kunt zelf contact opnemen met de kapsalon. Op de bijgevoegde lijst met functionarissen vindt u dit telefoonnummer.

Pedicure

Voor deskundige voetverzorging kunt u, voor eigen rekening, een beroep doen op onze pedicure. Zij komt indien nodig in uw appartement. De pedicure kunt u bereiken in De Bongerd op de begane grond. U kunt zelf contact opnemen met de pedicure.

Achter in deze brochure is het telefoonnummer toegevoegd aan de lijst met functionarissen. Uw eigen pedicure is natuurlijk ook altijd welkom.

Kleding / was

Het wassen van persoonsgebonden kleding wordt niet gefinancierd vanuit de AWBZ. Wel op het moment dat de kleding vuil wordt door een aandoening of ziekte. Het wassen van het dekbed wordt wel gefinancierd vanuit de AWBZ. In de brochure over de wasbehandeling in BerneZorg kunt u hierover meer lezen.



Een actief verenigingsleven

BerneZorg heeft een uitgebreid verenigingsleven, waar ook ouderen van buitenaf gebruik van kunnen maken. Dit brengt extra gezelligheid met zich mee en bevordert uw betrokkenheid bij de samenleving.

Diverse activiteiten

U kunt kiezen uit verschillende activiteiten, waaronder biljarten, bridgen, tafeltennissen, toneel, zang en tekenen. In de brochure Verenigingsleven BerneZorg kunt u hierover meer lezen en is informatie opgenomen over aanmelding.

Vrijwilligers

Om alles goed te laten verlopen, kunnen wij niet zonder de vele vrijwilligers. Wij zijn erg blij een beroep op hen te mogen doen, zodat wij u, andere cliënten en buurtbewoners dit uitgebreide programma kunnen bieden. Als u plezier beleeft aan deze activiteiten, heeft dat een positieve invloed op uw welbevinden. En daar gaat het ons allemaal om.

Indien u meer informatie wilt ontvangen over de vrijwilligers, dan kunt u contact opnemen met de coördinator vrijwilligerswerk. Achter in deze brochure is het telefoonnummer toegevoegd aan de lijst met functionarissen.

Zorgleefplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een persoonlijk Zorgleefplan. Dit Zorgleefplan ligt in uw appartement, maar

blijft eigendom van De Bongerd. Om de continuïteit van zorg te waarborgen, vindt regelmatig overleg plaats tussen de EVV-er en u. U kunt, indien u dit wenst, ook uw vertegenwoordiger bij dit overleg betrekken.

Tijdregistratie

Als organisatie wordt van ons verwacht dat wij transparant en inzichtelijk zijn. Om hieraan tegemoet te komen maakt BerneZorg gebruik van tijdregistratie. Dit gebeurt door middel van een pas die altijd bij u in het appartement ligt. Medewerkers registreren d.m.v. een “IO” de tijd die ze bij u voor uw verzorging besteden.

Huisarts

Als u in De Bongerd woont, kunt u gewoon bij uw eigen huisarts blijven, mits deze bereid is naar De Bongerd te komen. Komt uw huisarts van buiten Heeswijk-Dinther of Loosbroek, informeert u hier dan naar. Medewerkers van BerneZorg zijn alleen dan bij de huisartsenzorg betrokken indien de cliënt of diens vertegenwoordiger hiertoe niet meer in staat is en er toestemming is verleend aan BerneZorg om dit over te nemen. Voorwaarde is dat er een geldig indicatiebesluit is om dit over te kunnen nemen. Dit kan in de functie ondersteunende begeleiding. Mochten er afspraken worden gemaakt die van belang zijn voor uw verzorging, wilt u dit dan zo spoedig mogelijk doorgeven aan het verzorgingsteam?

Apotheek

Indien u medicijnen in beheer geeft van BerneZorg (afhankelijk van indicatie) ondersteunt apotheek PCP te Vlijmen BerneZorg met de zorg voor uw medicatie. Indien medicijnen voor 16.00 uur besteld worden, krijgt u ze dezelfde avond nog geleverd. Voor spoedgevallen is er een 24-uurs regeling. Voor meer informatie is de volgende folder beschikbaar: ‘De zorg voor uw medicijnen, welke keuzemogelijkheden heeft BerneZorg voor u’.

Financiering en betalingen

De Bongerd biedt voornamelijk zorg in natura (volgens AWBZ). Dat wil zeggen dat u een geldig indicatiebesluit nodig heeft van het CIZ. U betaalt altijd een inkomensafhankelijke eigen bijdrage over de geleverde zorg. De Bongerd geeft door aan het CAK (Centraal AdministratieKantoor) welke zorg u heeft ontvangen. Vervolgens ontvangt u van het CAK een factuur voor het verschuldigde bedrag. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de brochures ‘Informatie over de eigen bedrage Zorg met verblijf’ en ‘Daar kunt u op rekenen in het verzorgingshuis’. Deze kunt u aanvragen via de website van het CAK: www.cak-bz.nl of via het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.

Beëindiging zorgverleningovereenkomst

De zorgverleningovereenkomst wordt beëindigd bij overlijden, bij wederzijds goedvinden, na opzegging van de overeenkomst door een van beide partijen of door het verlopen van de duur van de afgegeven indicatie.

Arbeidsomstandigheden

BerneZorg is verantwoordelijk voor de werkomstandigheden van alle medewerkers. Hierbij gaat het om veiligheid (voor u en voor onze medewerkers), hygiëne, materiaal om mee te werken, roken en lichamelijke en psychische belasting.

Om aan deze verantwoordelijkheid te kunnen voldoen, is het soms nodig voor u of De Bongerd bepaalde voorzieningen te treffen. Bijvoorbeeld het plaatsen van een hoog-laag bed of het gebruik van een tillift. Bovendien kunnen er zich situaties voordoen waarbij het noodzakelijk is dat de medewerkers beschermende kleding dragen.

Goede arbeidsomstandigheden betreft ook de omgang met elkaar. Respect voor elkaars waarden en normen. Respect voor de levensbeschouwing en ieders gewoontes. We nemen de algemeen geldende beleefdheidsvormen in acht. Het is ook belangrijk om met elkaar te praten, en niet over elkaar.

Aansprakelijkheid

Als een medewerker van BerneZorg materiële schade bij u veroorzaakt, kunnen wij dat opgeven bij onze verzekering. Doet er zich een gebeurtenis voor waarvoor wij aansprakelijk zijn, dan kunt u een aanvraag voor schadevergoeding bij ons indienen via uw EVV-er.

Ethisch beleid

Euthanasie

Onder palliatieve zorg valt alle zorg die erop gericht is om mensen met een levensbedreigende ziekte (en hun naasten) een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven te geven. Er is niet alleen aandacht voor lichamelijke klachten, maar ook voor psychische, sociale en/of spirituele problemen. BerneZorg wijst de toepassing van euthanasie als vorm van stervenshulp af. Echter, wij erkennen dat er noodsituaties kunnen ontstaan, waarbij de grens van de zorgverlening is bereikt en er desondanks sprake blijft van ondraaglijk uitzichtloos lijden. Een dergelijke situatie, die om een eigenstandige afweging vraagt, kan resulteren in het feit dat daadwerkelijk euthanasie wordt toegepast.

Om te bewerkstelligen dat alleen een beroep op de noodsituatie wordt gedaan, worden algemene zorgvuldigheidseisen in acht genomen door BerneZorg. Nadere informatie over dit onderwerp kunt u verkrijgen bij uw huisarts.

Reanimatie

BerneZorg heeft een reanimatie-beleid. Wel of niet reanimeren hangt af van de wens en de vitaliteit van de cliënt. Wensen of mogelijkheden van reanimatie zullen met elke cliënt/vertegenwoordiger worden besproken en vastgelegd. Deze afspraken worden regelmatig geëvalueerd en zijn altijd herroepbaar.

Privacy

BerneZorg verwerkt uw gegevens voor behandeling, verpleging, verzorging en onderzoek. Het gaat hier om persoonsgegevens en

medische gegevens. Dit gebeurt volgens de regels die hieraan worden gesteld door de Wet Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). BerneZorg beschikt hiertoe over een (geautomatiseerd) gegevensbestand. De essentie is optimale bescherming van uw privacy.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Door de invoering van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) hebben de Cliëntenraden wettelijk erkende bevoegdheden gekregen. Bij BerneZorg vinden we het belangrijk goed te luisteren naar wat u denkt en vindt. De Cliëntenraad weet wat er leeft. Door goed overleg te voeren met de Cliëntenraad, kan BerneZorg meer rekening houden met uw wensen en behoeften. In de folder over de Cliëntenraad kunt u meer lezen hierover.

Wat te doen bij klachten

Zorginstellingen werken met mensen voor mensen. Waar wordt gewerkt kunnen zich ook fouten voordoen. In eerste instantie kunt u uw klacht neerleggen bij de direct betrokken hulpverlener. Als dit gesprek niet het gewenste resultaat heeft, kunt u zich wenden tot de teamleider of de verantwoordelijke behandelaar. U kunt bij het indienen van uw klacht ook de hulp vragen van de vertrouwenspersoon. In de folder over de klachtenregeling kunt u hierover meer lezen. Daarin vindt u tevens informatie over de vertrouwenspersoon.

Cliëntenservicebureau

Wilt u meer informatie over uw mogelijkheden, neemt u dan contact op met ons Cliëntenservicebureau. De medewerkers kunnen uw vragen beantwoorden en indien gewenst ondersteunen zij u bij het aanvragen van een indicatie.

Het Cliëntenservicebureau is op werkdagen bereikbaar van 09.00 - 13.00 uur op telefoonnummer 0413-298113. U kunt ook een fax versturen naar faxnummer 0413-298194 of een e-mail naar clientenservicebureau@bernezorg.nl.

Adres: Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk.

Stichting Vrienden van BerneZorg

Om eens wat extra's te kunnen doen voor cliënten is de Stichting Vrienden van BerneZorg opgericht. Deze stichting verwerft o.a. schenkingen, erfstellingen en legaten om deze extra's te kunnen bieden. Als u zich aangesproken voelt door de doelstelling en u een steentje wilt bijdragen, kunt u een gift overmaken op (Rabo)banknummer 1403.78.855 t.n.v. Stichting Vrienden van BerneZorg te Heeswijk Dinther.

Namens de cliënten alvast heel hartelijk dank!

Zijlstraat 1
5473 CJ Heeswijk

Telefoon: 0413 29 81 00
Telefax: 0413 29 81 01

e-mail: stichting@bernezorg.nl
www.bernezorg.nl

