



Informatie

Inhoud	Pagina
Wat vinden wij belangrijk	4-5
Ondersteuning bij het zelfstandig wonen	6-9
Overige diensten van BerneZorg	9-11
Zorgverleningovereenkomst	12
Zorgleefplan	12-13
Tijdregistratie	13
Financiering en betalingen	13-14
Beëindiging zorgverleningovereenkomst	14
Arbeidsomstandigheden	15
Aansprakelijkheid	15
Ethisch beleid	16
Privacy	17
Clëntenraad	17
Wat te doen bij klachten	17-18
Cléientenservicebureau	18
Stichting Vrienden van BerneZorg	18

Hartelijk welkom!

U heeft gekozen voor BerneZorg Thuis. Namens alle medewerkers 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 Thuis

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.

Ondersteuning bij het zelfstandig wonen

Om ervoor te zorgen dat u zolang mogelijk in uw eigen omgeving kunt blijven wonen, bieden wij u waar nodig, zeven dagen per week, deskundige hulp. BerneZorg Thuis heeft u het volgende te bieden:

Persoonlijke verzorging:

Hulp bij dagelijkse handelingen, zoals douchen, wassen op bed, aankleden, scheren, huidverzorging, toiletgang, eten en drinken.

Verpleging:

Verpleging is gericht op het bevorderen van uw gezondheid en het voorkomen van ziekte. Gedacht kan worden aan wondverzorging, toedienen van medicijnen, geven van injecties, advies hoe om te gaan met ziekte, het zelf leren injecteren. Daarnaast is verpleging gericht op het verlichten van lijden of ongemak tijdens de laatste levensfase (terminale zorg).

Ondersteunende begeleiding:

Door een lichamelijke of geestelijke beperking of een ingrijpende gebeurtenis kan het moeilijk voor u worden om een goede dagindeling te maken of dagelijkse activiteiten te plannen. Hierbij kunnen wij u ondersteunen door bijvoorbeeld regelmatig bij u op huisbezoek te komen en met u een en ander te bespreken en te regelen. Op deze manier kunt u op een verantwoorde manier thuis blijven wonen.

Activerende begeleiding:

Activerende begeleiding omvat activiteiten die o.a. gericht zijn op het omgaan met de gevolgen van een aandoening door een psychische of lichamelijke beperking, of op herstel of voorkomen van psychische en/of sociale problemen. U kunt hierbij denken aan gesprekken om gedrag te veranderen of om gedragsproblemen of een psychische stoornis te leren hanteren.

Behandeling:

Een behandeling is altijd van medisch-specialistische, gedragswetenschappelijke of paramedische aard. Het is gericht op herstel of voorkomen van verergering van een aandoening of handicap. Bijvoorbeeld revalidatie na een beroerte. De mogelijkheid om deze zorgfunctie in de thuissituatie in te zetten is in ontwikkeling.



Huishoudelijke verzorging:

Deze hulp wordt geleverd vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). U kunt hiervoor terecht bij het zorgloket van de gemeente Bernheze. Zij kunnen u informeren over de geselecteerde instanties.

Dagverzorging:

Een dagprogramma met het accent op begeleiding in groepsverband, gericht op sociaal recreatieve activiteiten. Ook bezigheden als het bijhouden van bepaalde vaardigheden en assistentie bij persoonlijke zorg vallen onder dit programma. Het is bedoeld voor oudere mensen met verminderde zelfredzaamheid, die behoefte hebben aan verzorging en/of begeleiding. Voor de sociale contacten of ter ondersteuning van de mantelzorgers kunt u een beroep doen op de dagverzorging.

Dagbehandeling Psychogeriatric (PG):

Dagbehandeling PG is een voorziening die bestemd is voor ouderen met geheugenproblematiek, die zich niet of niet optimaal thuis kunnen handhaven, maar nog niet opgenomen willen of kunnen worden in een zorginstelling.

Het is een dagprogramma in groepsverband. Wij bieden een dienstenpakket aan dat op ieders behoeften is afgestemd. Ondanks enkele belemmeringen kunnen ouderen op deze manier zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Deze voorziening is een aanvulling op thuiszorg en/of mantelzorg. Door een beroep te doen op dagbehandeling kunt u familie en mantelzorgers voor een gedeelte ontlasten.

Ongeplande zorg:

Als acute zorg nodig is, kunt u een beroep doen op de ongeplande zorg. Deze zorg wordt voornamelijk geboden aan mensen die wonen in de directe omgeving van BerneZorg. Voor ongeplande zorg in de avond- en nachturen werkt BerneZorg samen met andere organisaties, om deze zorg zo efficiënt mogelijk te kunnen bieden. De mogelijkheid om gebruik te maken van een alarmsysteem in de thuissituatie is in ontwikkeling.

Bovenstaande zorg valt onder de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). U heeft daarvoor een indicatie van het CIZ (Centrum Indicatie Zorg) nodig. Nadere informatie kunt u krijgen via het cliëntenservicebureau van BerneZorg

Overige diensten van BerneZorg

Gezellig samen eten

Bent u niet in staat om thuis te eten of vindt u het gewoon gezelliger om samen met anderen de warme maaltijd te gebruiken? BerneZorg heeft in elk dorp waarin we werkzaam zijn een locatie ter beschikking waar u met anderen kunt dineren en gezellig kunt natafelen. Deze locaties zijn:

Restaurant Cunera/De Bongerd Adres:

Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk

Enkele dagen per week is de aula van De Bongerd ingericht als een restaurant. 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.

Locatie Cunera/De Bongerd:

Plaza Adres: Zijlstraat 1, 5473 CJ Heeswijk

U kunt dagelijks om 12.00 uur gebruik maken van het eetpunt Plaza.

Locatie Steunpunt D'n Hoek Adres:

't Vunderke 2A, 5472 RB Loosbroek

Op donderdag tussen 17.00 en 19.00 uur kunt u terecht bij Steunpunt d'n Hoek in Loosbroek.

Locatie Eetcafé De Stuik Adres:

Schoolstraat 14, 5476 KK Vorstenbosch

Elke laatste vrijdag van de maand tussen 18.00 en 20.00 uur kunt u samen met anderen dineren bij Eetcafé De Stuik.

Wat zijn de kosten

De prijs is afhankelijk van het menu. Het menu bestaat uit een voor-, hoofd- en nagerecht. Woont u in de gemeente Bernheze, dan kunt u mogelijk in aanmerking komen voor een subsidie. Dit hangt af van uw inkomen. Dit geldt niet voor het restaurant in de aula van De Bongerd.

Reserveringen en meer informatie

Er is een folder beschikbaar waarin u meer informatie kunt vinden over de eetpunten en de wijze van reserveren.

Verblijf voor een korte tijd

Eigenlijk woont u zelfstandig, maar vanwege omstandigheden (u moet bijvoorbeeld revalideren of uw partner/mantelzorger kan u tijdelijk niet helpen) is dat voor een korte tijd niet mogelijk. Ook dan kunt u terugvallen op BerneZorg. U komt dan

| BerneZorg Thuis

in aanmerking voor het kortdurend verblijf. Meer informatie kunt u opvragen bij het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.

Diverse faciliteiten waar u gebruik van kunt maken

Als u kiest voor BerneZorg Thuis, kunt u tegen een aanvullende vergoeding gebruik maken van de diverse extra faciliteiten die BerneZorg te bieden heeft. Denk daarbij aan de pedicure, kapper, linnenverzorging, technische ondersteuning en het winkeltje. Bovendien is er binnen BerneZorg een actief verenigingsleven. Er zit vast iets bij voor u. Biljarten misschien? Of houdt u meer van tekenen? Voor nadere informatie of voor een actueel overzicht van de mogelijkheden, kunt u contact opnemen met het Cliëntenservicebureau.



Zorgverleningovereenkomst

In de zorgverleningovereenkomst worden specifieke afspraken vastgelegd tussen u en BerneZorg Thuis. 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 tevens 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.

Als aanvulling op de zorgverleningovereenkomst legt BerneZorg vast hoe wordt omgegaan met het sleutelgebruik. Eén ding staat vast: uw sleutel wordt nooit gebruikt zonder uw toestemming.

Zorgleefplan

De afspraken over de zorgverlening en de te verrichten werkzaamheden worden schriftelijk vastgelegd in een persoonlijk Zorgleefplan. Dit Zorgleefplan ligt bij u thuis, maar blijft eigendom van BerneZorg. Omdat wij een professionele en deskundige manier van zorgverlening erg belangrijk vinden, werken we met EVV-ers. EVV staat voor Eerst Verantwoordelijke Verzorgende.

Wat de EVV-er voor u doet

De EVV-er stelt samen met u het Zorgleefplan op. In het Zorgleefplan staan alle afspraken die met uw verzorging en behandeling 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 doorgespeeld 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. Er is een folder voor u beschikbaar met alle functionarissen binnen BerneZorg.

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 thuis ligt.

Medewerkers registreren d.m.v. een "IO" de tijd die ze bij u voor uw verzorging besteden.

Financiering en betalingen

BerneZorg Thuis 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.

BerneZorg Thuis geeft door aan het CAK (Centraal Administratie-Kantoor) hoeveel uren zorg u heeft ontvangen. Vervolgens ontvangt u van het CAK een factuur voor het verschuldigde

bedrag. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de brochure 'Informatie over de eigen bedrage Zorg Zonder Verblijf'. Deze kunt u aanvragen via de website van het CAK: www.cak-bz.nl of via het Cliëntenservicebureau van BerneZorg.

Beëindiging zorgverleningovereenkomst

De overeenkomst 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.

U wordt altijd van tevoren op de hoogte gesteld om welke reden BerneZorg voornemens is de overeenkomst op te zeggen.



Arbeidsomstandigheden

BerneZorg Thuis 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 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.

Indien u rookt, vragen wij u vriendelijk tijdens de aanwezigheid van onze medewerker(s) het roken achterwege te laten of tot een minimum te beperken.

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 in een 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 beleid betreffende reanimatie. 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 BehandelingsOvereenkomst (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

