

Alles over wonen met zorg bij Proteion

Zorg, begeleiding, verpleging en behandeling

Persoonsgerichte zorg, kwaliteit en veiligheid

Om kwalitatief goede zorg te bieden werken we binnen Proteion vanuit een visie op persoonsgerichte zorg en ondersteuning. Dit houdt in dat onze medewerkers u als bewoner ondersteunen bij het maken van keuzes die bij uw waarden, gewoonten, wensen, behoeften, vaardigheden en doelen passen. Op basis van deze keuzes kunt u de regie over uw leven zoveel mogelijk behouden en wordt de zorg en ondersteuning die wij leveren in gezamenlijk overleg hierop aangepast.

Binnen Proteion richten we ons op het bieden van goede en verantwoorde zorg, binnen de kaders zoals gesteld in het [Generiek kompas](#). Afspraken over de kwaliteit en veiligheid van zorg zijn gebundeld in ons kwaliteitsbeleid. Vanuit dit beleid zorgen we voor continu verbetering van de kwaliteit en veiligheid van zorg. Meer informatie over de kwaliteit en veiligheid van zorg is te vinden in ons [kwaliteitsbeeld](#).

Contactpersonen en wettelijke vertegenwoordiging

Bij start van de zorg spreken we af wie uw eerste contactpersoon is. De eerste contactpersoon is ons aanspreekpunt. Ingeval u (deels) wilsonbekwaam bent, is er een (wettelijk) vertegenwoordiger die beslissingen neemt op het gebied waarop u wilsonbekwaam bent. In dit laatste geval is de vertegenwoordiger ons eerste aanspreekpunt.

Het is belangrijk dat adreswijzigingen en mutaties van de (wettelijk) vertegenwoordiger en contactperso(o)n(en) zo snel mogelijk worden doorgegeven bij onze medewerkers.

Zorgdossier en zorgleefplan

Alle bewoners hebben een eigen zorgdossier. Het dossier wordt digitaal bijgehouden. Onderdeel van het zorgdossier is het zorgleefplan, waarin staat beschreven hoe we de zorg uitvoeren. Het zorgleefplan is een middel om goede zorg te verlenen en wordt in samenspraak met u en/of uw vertegenwoordiger opgesteld. Door een goed zorgleefplan kunnen de verzorgenden de zorgverlening en ondersteuning adequaat afstemmen op uw wensen en behoeften. U heeft te allen tijde recht op inzage in uw zorgdossier. Wij maken hiervoor gebruik van het zorgnetwerk Carenzorgt. Middels Carenzorgt kunt u het zorgdossier inzien en communiceren met de zorgmedewerkers. Bij de start van de zorg ontvangt u de inloggegevens en informatie over de werking van Carenzorgt.

Zie hieronder verschillende handleidingen van Carenzorgt:

- [Brief spelregels communicatie Carenzorgt](#)
- [Handleiding Carenzorgt](#)
- [Omschrijving toevoegen profielfoto Carenzorgt](#)
- [Handleiding 'mijn verhaal/cliëntverhaal' voor cliënten en contactpersonen](#)

Zorgovereenkomst

Bij start van de zorg bieden wij u een zorg- en dienstverleningsovereenkomst die de basis vormt voor de te leveren zorg. Onderdeel van de zorgovereenkomst zijn de [algemene voorwaarden](#), waarin de rechten en plichten rondom de zorg zijn geregeld.

Behandeling

Afhankelijk van het [zorgprofiel](#) dat u heeft, neemt de specialist ouderengeneeskunde van Proteion de zorg van uw huisarts over. Of u uw huisarts kunt behouden of overgaat naar de arts van Proteion, hangt onder meer samen met de reden waarvoor de indicatie voor de zorg is afgegeven. Tijdens het gesprek dat plaatsvindt wanneer u bij ons komt wonen, wordt dit met u besproken.

Als het nodig is, kan de arts [behandelaren](#) inschakelen. De arts zorgt voor de regievoering in het multidisciplinaire team dat samen de zorg voor u regelt en uitvoert.

Zorg rondom het levenseinde

Binnen Proteion is beleid geformuleerd rondom palliatieve zorg, euthanasie en andere zaken die de zorg rondom het levenseinde aangaan. Wanneer u bij ons komt wonen bespreken we welke wensen u heeft. Deze wensen worden vastgelegd in uw zorgdossier en regelmatig geëvalueerd.

In de periode rond het levenseinde is het belangrijk dat de medewerkers die bij de zorgverlening zijn betrokken, steun en begeleiding geven. Met name de verzorgenden zullen deze taak vervullen, omdat zij veel contact hebben met u en uw naasten. Daarnaast kunt u, indien gewenst, ondersteuning krijgen van de [geestelijk verzorger](#).

Indien u uw eigen huisarts behoudt wanneer u bij ons komt wonen, raden we u aan uw wens ten aanzien van reanimatie te bespreken met uw huisarts en bij ons door te geven. Indien er geen concrete afspraken bekend zijn, zal conform het beleid in voorkomende gevallen worden overgegaan tot reanimatie. Dit laatste betekent concreet, dat de medewerker zelf reanimeert indien hij hiertoe bekwaam is of in ieder geval acuut de ambulance waarschuwt via 112 of de huisartsenpost.

Indien u onder behandeling van de arts van Proteion bent, bespreekt deze met u wat uw wens is met betrekking tot reanimeren. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in uw zorgdossier.

Bejegening en grensoverschrijdend gedrag

De [Nationale beroepscode voor verpleegkundigen en verzorgenden](#) vormt de leidraad voor het handelen van onze medewerkers. De beroepscode geeft de waarden en normen van de beroepsgroep weer. Belangrijke waarden zijn bijvoorbeeld: betrouwbaarheid, respect, eerlijkheid, rechtvaardigheid, niet schaden, respect voor de autonomie van de zorgvrager.

Veilige zorg is belangrijk voor onze cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Daarom hebben wij meerdere regelingen die betrekking hebben op verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag bij cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Grensoverschrijdend gedrag is bewust of onbewust, verbaal of non-verbaal gedrag dat door degene die ermee wordt geconfronteerd als ongewenst en onprettig wordt ervaren. Meer informatie over de verschillende vormen van dit gedrag en de afspraken die we hier binnen Proteion over hebben, zijn te vinden in het [beleid omtrent veilige zorg](#).

Privacy

Medewerkers en vrijwilligers gaan vertrouwelijk om met informatie die zij tijdens de werkzaamheden van u en/of uw naasten te horen krijgen. Voor de bescherming van uw privacy in het kader van de registratie van persoonlijke gegevens hebben wij een [reglement](#) vastgesteld, zoals bepaald in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Onvrijwillige zorg en de Wet zorg en dwang

Bij het maken van afspraken over de zorg en ondersteuning die we bieden, gaan we er vanuit dat vrijheid vanzelfsprekend is. Dit betekent dat u zoveel mogelijk de eigen regie over uw leven houdt en de zorg en ondersteuning daarop aansluit. Soms is het echter noodzakelijk om zorg te verlenen waarmee u, of degene die u vertegenwoordigt, het niet eens is. Als we die zorg toch geven, is er sprake van onvrijwillige zorg. Dan geldt de Wet zorg en dwang. In de [folder Wet zorg en dwang](#) is meer informatie over de Wet zorg en dwang te vinden.

Mondzorg

Pro-Da Mondzorg verricht tandheelkundige behandelingen voor cliënten van Proteion. Indien u een indicatie met behandeling hebt, dan worden de tandheelkundige behandelingen door Pro-Da vanuit Proteion vergoed.

Indien u een indicatie zonder behandeling hebt, bestaat ook de mogelijkheid om gebruik te maken van deze tandheelkundige dienstverlening. Deze dient u dan wel zelf te betalen. De tandartskosten worden dan via Pro-Da gedeclareerd bij uw zorgverzekering. U kunt de mondzorg (aanvullend) verzekeren. Tevens kunt u er voor kiezen de tandartskosten zelf te betalen. In dat geval worden de kosten middels facturatie rechtstreeks bij u door Pro-Da gedeclareerd.

[Lees hier meer informatie over Pro-Da.](#)

Wonen en welzijn

Dagbesteding

Binnen onze zorgcentra worden veel activiteiten georganiseerd, zowel individueel als in groepsverband. We vinden het belangrijk dat u een zinvolle en plezierige dagbesteding heeft, die is afgestemd op uw persoonlijke wensen en voorkeuren. Hiertoe maken wij bij de start van zorg afspraken die we regelmatig evalueren.

Eten en drinken

Binnen Proteion hechten we belang aan de maaltijden en de beleving die daarmee gepaard gaat. Eten en drinken moet 'lekker' zijn en bijdragen aan gezondheid en welzijn. Aangaande uw wensen en behoeften met betrekking tot eten en drinken, maken we bij de start van zorg afspraken die we regelmatig evalueren.

Huishoudelijke hulp

Het schoonmaken van uw kamer of appartement valt onder de zorg die wij bieden. Minimaal tweemaal per week wordt uw woonruimte schoongemaakt. Verder zijn er enkele werkzaamheden die periodiek plaatsvinden (denk bijvoorbeeld aan het wassen van de ramen). Als u nadere informatie wenst over welke werkzaamheden precies plaatsvinden tijdens de schoonmaak, kunt u dit bij uw evv kenbaar maken.

Rondom de huishoudelijke hulp zijn er een aantal aandachtspunten die we met u willen delen:

- Met de huidige hulpmiddelen en technieken is het niet meer nodig om alles 'nat' te reinigen. Onze medewerkers gebruiken speciale doeken waarmee zij uw kamer stofvrij maken. Ook zonder het gebruik van water en (chemische) schoonmaakmiddelen wordt er hiermee hygiënisch schoongemaakt. Het gebruik van (chemische) schoonmaakmiddelen beperken wij tot het sanitair en periodiek onderhoud.
- Toiletpapier, handdoekjes, desinfectans en zeep wordt bijgevuld door de medewerkers. Dit hoeft u niet zelf te kopen.
- In/op een meubel waar veel persoonlijke spullen tentoongesteld worden is het lastig schoonmaken voor onze medewerkers. Wij vragen u daarom om hier terughoudend in te zijn. Wilt u toch graag persoonlijke spulletjes neerzetten? Dan vragen wij u om deze zelf regelmatig af te stoffen of uw naasten te vragen om u hierbij te helpen.
- Indien u een koelkast op uw kamer heeft, vragen wij u of uw naasten om deze zelf schoon te maken mocht dit nodig zijn en tevens alert te zijn op de houdbaarheidsdatum van producten.
- Schoonmaak onder de bedden, stoelen en tafels wordt door onze medewerkers gedaan, mits er geen onnodige spullen liggen.
- Relaxfauteuils worden oppervlakkig gereinigd maar niet verplaatst.
- De ramen worden minimaal tweemaal per jaar zowel binnen als buiten gewassen.
- Indien aan de orde kunt u glas, blik, kranten en kleine dozen bij de centrale inleverpunten plaatsen, onder begeleiding van een medewerker. Deze materialen graag niet in het restafval verwerken. Groot afval dient u zelf af te voeren en kan niet bij de centrale inleverpunten geplaatst worden.

Uw kamer of appartement

Inrichting appartement

Afhankelijk van de setting waarin u verblijft is uw appartement standaard met een aantal zaken ingericht. Meer informatie hierover ontvangt u voor de start van de zorg.

Verder bent u vrij om het appartement conform uw wensen in te richten. Het is bij de inrichting van het appartement van belang dat er voldoende ruimte is, zodat de zorgverlening niet belemmerd wordt en medewerkers veilig kunnen werken.

Intern verhuizen

Een interne verhuizing kan tot stand komen op verzoek van het zorgcentrum, maar kan ook op uw eigen verzoek plaatsvinden. Een interne verhuizing vindt altijd plaats in onderling overleg met u. Wanneer de interne verhuizing op uw verzoek plaatsvindt, zijn hieraan enkele voorwaarden en mogelijk ook kosten verbonden. Meer informatie kunt u krijgen bij onze medewerkers.

Oplevering kamer of appartement

Rondom de oplevering van een appartement na overlijden of verhuizen gelden een aantal regels. Zo is er een vastgestelde termijn waarbinnen het appartement opgeleverd dient te worden. Ook dient het appartement in originele staat opgeleverd te worden. Bij het niet voldoen aan de richtlijnen kunnen kosten in rekening worden gebracht. Meer informatie hierover ontvangt u van onze medewerkers op moment dat dit aan de orde is.

Informele zorg

De rol van informele zorgverleners - mantelzorgers en vrijwilligers - in de zorg neemt een belangrijke plek in. Proteion erkent het belang van een goed samenspel tussen informele en formele zorg en de bijdrage die dit levert aan de kwaliteit van leven van de bewoner. We juichen de betrokkenheid van uw naasten bij de zorg en ondersteuning dan ook van harte toe. Ook zijn we altijd op zoek naar vrijwilligers die hun steentje willen bijdragen; meer informatie over het uitvoeren van vrijwilligerswerk binnen onze organisatie is [op onze website](#) te vinden.

Geestelijke zorg

Heeft u behoefte aan geestelijke zorg rondom levensvragen, rouwverwerking of gewoon aan een goed gesprek, dan kunt u terecht bij de geestelijk verzorger. Dit ongeacht uw geloof of levensbeschouwing. Meer informatie vindt u in de brochure [Geestelijke verzorging](#).

Veiligheid

Veiligheidsvoorzieningen

In onze zorgcentra zijn automatische brandmelders en andere noodzakelijke veiligheidsvoorzieningen aangebracht. Door deze zo optimaal mogelijke beveiliging is de kans op een gevaarlijke situatie uiterst gering.

Als er onverhoopt brandalarm is, volg dan onverkort de instructies van de dienstdoende medewerkers op. Maak in geval van brandalarmering geen gebruik van de lift.

Sluit ramen en deuren van uw kamer of appartement bij afwezigheid en laat geen kostbare spullen of geld in het zicht liggen. Mocht u verdachte personen in het zorgcentrum tegenkomen, meld dit dan bij een medewerker. Medewerkers en vrijwilligers zijn herkenbaar aan de badge die zij dragen.

Valpreventie

Binnen Proteion wordt een actief beleid gevoerd ten aanzien van het voorkomen van valincidenten. De meeste valongevallen gebeuren in het eigen appartement. Het is daarom van belang alert te zijn op een praktische inrichting. Denk aan voldoende loopruimte, goede verlichting en stevig meubilair op de juiste hoogte. Losliggende kleding en snoeren op de grond kunt u beter vermijden. Voor uw eigen gemak en veiligheid zet u uw telefoon bij voorkeur op een makkelijk te bereiken plek en plaatst u bij het inruimen van uw kasten de spullen die u dagelijks gebruikt binnen handbereik.

Onderdeel van valpreventie is naast de inrichting ook het gebruik van juiste producten en hulpmiddelen, zoals bijvoorbeeld goed schoeisel, een bril met de juiste sterkte, een looprek of rollator. Meer informatie en tips hieromtrent kunt u krijgen bij de medewerkers.

Rookbeleid

Mede in het kader van wettelijke voorschriften en veiligheid geldt binnen de gebouwen van Proteion een rookverbod in alle ruimten en een ontmoedigingsbeleid ten aanzien van roken. Uitzondering op het rookverbod is uw eigen kamer of appartement. Ingeval een bewoner rookt, mogen medebewoners, medewerkers en vrijwilligers geen hinder of overlast ondervinden van het roken. Het rookbeleid is vastgelegd in onze [huisregels](#). Over het roken worden, indien aan de orde, bij de start van de zorg individuele afspraken met u gemaakt.

Huisregels

In een gebouw waar mensen samen wonen, samen werken of samen zorg ontvangen, gelden regels die een bijdrage leveren aan de veiligheid en een ordelijke gang van zaken. Dit noemen we [huisregels](#). Ook binnen de zorgcentra van Proteion gelden huisregels. De huisregels zijn op iedereen van toepassing die in een zorgcentrum van Proteion verblijft of daar op bezoek gaat en zijn niet vrijblijvend; cliënten of bezoekers kunnen worden aangesproken op de regels wanneer deze niet worden nageleefd.

Voorzieningen en aanvullende diensten

Meer informatie over de zorg en het verblijf in het zorgcentrum, welke voorzieningen en hulpmiddelen hierbij horen, wie de kosten hiervan betaalt en welke aanvullende diensten wij bieden, vindt u op onze website in het [Vergoedingenoverzicht](#) en overzicht [Aanvullende diensten](#). Daarnaast kunt u het [Wlz-kompas](#) op de website van het Zorginstituut Nederland raadplegen.

Inspraak

U heeft het recht uw wensen en meningen over onderwerpen die voor u belangrijk zijn kenbaar te maken. Bijvoorbeeld over maaltijden, inrichting, dagbesteding, huisregels e.d. Wij gaan hierover graag met u in gesprek. Het kan per locatie of afdeling verschillen hoe de inspraak precies geregeld is. Vaak is er een ideeën-bus of een wensboom. Ook is er altijd de mogelijkheid om een medewerker of leidinggevende aan te spreken en uw opmerking, idee, mening of wens kenbaar te maken. Wij waarderen het als u ons uw mening over onze zorg- en dienstverlening laat weten, zowel tijdens de periodieke cliënttevredenheidsmeting, als ook daarbuiten. We laten u weten wat wij met uw inbreng gedaan hebben.

Cliëntenraad

Elke locatie van Proteion heeft een cliëntenraad. Meer informatie over de cliëntenraad is op [onze website](#) te vinden.

Opmerkingen, ideeën of klachten

Heeft u een opmerking, idee of klacht, dan horen we graag van u. Op [onze website](#) vindt u meer informatie over wat u kunt doen als u een idee, opmerking of klacht heeft.

.....

Wij streven ernaar deze informatie up to date te houden. Door regelmatig wijzigende regelgeving kan het voorkomen dat dit niet altijd het geval is. Aan de informatie in dit document kunnen om deze reden geen rechten worden ontleend. Meer informatie is verkrijgbaar bij onze medewerkers.

T 088 - 850 00 00
E info@proteion.nl
W www.proteion.nl

Januari 2025