

Veel gestelde vragen/ FAQ door cliënten

Zorg

- 1. Is er binnen OBG een contactpersoon waarmee de familie contact kan hebben, als er beslissingen moeten worden genomen over hoe men verder kan?**
Ja, al onze cliënten hebben een contactverzorgende. Deze contactverzorgende is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt en zijn/haar familie voor alle vragen die er zijn.

De contactverzorgende kan meedenken en, indien nodig of gewenst, de vraag doorgeven aan bijvoorbeeld de coördinator zorg, de wijkverpleegkundige of de casemanager dementie. Er kan ook rechtstreeks contact opgenomen worden met de wijkverpleegkundige of casemanager complexe zorg door bijvoorbeeld langs te lopen of te bellen (via het algemene nummer van OBG: 024-3279279).
- 2. Wat is er mogelijk als er meer gespecialiseerde of intensieve zorg nodig is, waaraan OBG niet kan voldoen?**
Elk zorgteam van Dienstencentrum OBG mag vrijwel alle verpleegkundige handelingen uitvoeren.
Wanneer er een bijzondere handeling nodig is die zij niet kunnen of mogen uitvoeren doen wij een beroep op een andere organisatie.
- 3. Worden handelingen vergoed door de zorgverzekeraar?**
Afhankelijk bij welke verzekeraar u verzekerd bent en of u wel of niet aanvullend verzekerd bent, worden handelingen wel of niet vergoed. Wij raden u aan uw polisvoorwaarden door te lezen of contact op te nemen met uw zorgverzekeraar, zodat u weet of u de handeling vergoed krijgt. Dienstencentrum OBG heeft hier geen inzicht in. Voor de Langdurige Zorg (Wlz) en WMO gelden andere regels gelden. Neem contact op met onze dienstverleningsbemiddelaars voor individuele vragen.
- 4. Is een samenwerking met de huisarts, wijkverpleging en/of terminale thuiszorg op korte termijn te realiseren en wie gaat dit organiseren? (zeker als er geen familie is).**
OBG werkt nauw samen met de huisartsen. De huisarts is primair verantwoordelijk voor de cliënt. Wanneer de huisarts van mening is dat er andere zorg georganiseerd moet worden rondom een cliënt, dan zal de huisarts dit met OBG bespreken. Wanneer blijkt dat OBG deze zorg niet zou kunnen leveren, dan wordt er gezocht naar een andere passende organisatie die deze aanvullende zorg kan leveren. OBG werkt hierin samen met een aantal organisaties. Dit wordt gedaan in nauwe afstemming met de cliënten en/of diens naasten. Wanneer cliënt geen familie heeft zal de mantelzorger en/of andere contactpersonen hierin betrokken worden.

5. **Mijn moeder/vader heeft geen hulp van OBG. Controleert u of zij/hij zichzelf goed verzorgt?**
Nee, wanneer er geen hulp geïndiceerd is, komen wij in principe niet langs. Uitzondering hierop is dat wanneer de bewoner op de noodknop drukt, in dat geval is er vrijwel direct een spreek-luisterverbinding en als het nodig is zijn wij binnen een paar minuten ter plekke.
Heeft u de indruk dat uw vader of moeder zich niet meer goed verzorgt? Neemt u dan contact op met het Informatiepunt en vraag naar de wijkverpleegkundige of de casemanager dementie. Zij staan voor u klaar om uw vragen te beantwoorden en indien nodig een gesprek te voeren met uw vader of moeder. Indien nodig kan zorg direct ingeschakeld worden.

6. **Als mijn moeder/vader zich verwaarloost, grijpt OBG dan in?**
Uw vader/ moeder ontvangt zorg van OBG:
Wanneer onze medewerkers constateren dat een cliënt zich verwaarloost, ondernemen zij direct actie naar de cliënt, naar de wijkverpleegkundige of casemanager dementie en zullen zij contact opnemen met de naasten.

Uw vader/ moeder ontvangt geen zorg van OBG:
Wanneer u de indruk heeft dat uw moeder of vader zich verwaarloost neemt u dan contact op met het Informatiepunt en vraag naar de wijkverpleegkundige of de casemanager dementie. Zij staan voor u klaar om uw vragen te beantwoorden en indien nodig een gesprek te voeren met uw vader of moeder. Indien nodig kan zorg direct ingeschakeld worden.

7. **Werkt de alarmknop van mijn moeder/vader ook buiten OBG?**
De alarmknop werkt in de gebouwen rondom OBG en in het Dienstencentrum. De alarmknop werkt niet als de cliënt buiten is.

8. **Kan er bij behoefte aan stervensbegeleiding de Pastorale werker of een Humanistische begeleider worden ingeschakeld? Wie initieert dit?**
Ja, dit is mogelijk. Wanneer een cliënt aangeeft hieraan behoefte te hebben of de naasten van de cliënt hebben deze wens, dan kan dit geïnitieerd worden. De cliënt en/of diens naasten kan/ kunnen dan contact opnemen met de contactverzorgende of met het Wijkinformatiepunt.

9. **Wanneer en met wie wordt overlegd dat iemand naar het ziekenhuis of het hospice wordt overgebracht of liever in zijn/haar eigen huis mag sterven? Huisarts/familie?**
De cliënt en/of diens naasten beslissen hierover. Dienstencentrum OBG respecteert de wens van de cliënt en zal de cliënt, waar nodig en gewenst, ondersteunen.

10. **Hoe staat OBG tegenover actieve euthanasie, als degene hier zelf om gevraagd heeft en dit (tijdig) heeft besproken en vastgelegd?**
De cliënt beslist hierover. OBG respecteert de wens van de cliënt en zal de cliënt, waar nodig en gewenst, steunen.

11. **Kan de overledene in het eigen huis blijven tot de begrafenis of crematie?**
Ja dat kan. De cliënt bepaalt zelf zijn/ haar wens hierin. Het is aan de naasten hoe deze wens in te vullen. Wij adviseren naasten tijdig deze wensen te bespreken met de cliënt.

Dienstencentrum

12. **Mijn moeder/vader kan de pincode niet goed onthouden. Kan zij/hij in OBG contactloos pinnen?**
OBG heeft een pin-service waar cliënten 1 x per week kunnen pinnen. Op dit moment kan nog niet contactloos gepind worden.
13. **Is er in OBG een pinautomaat?**
Op de woensdagochtend kan er een beperkt bedrag gepind worden bij de medewerker financiële administratie in het dienstencentrum.
14. **Is er in OBG een oplaadpunt voor de ov chipkaart?**
Nee, in Dienstencentrum OBG is er geen oplaadpunt voor de ov chipkaart.
15. **Is er een kapper/ pedicure/ fysiotherapeut/ psycholoog/ huisarts in het dienstencentrum?**
In het dienstencentrum worden ruimtes verhuurd aan organisaties. Sommige organisaties zitten permanent in die ruimte, zoals een huisarts en een fysiotherapiepraktijk. Er zijn ook organisaties die een aantal keren per week aanwezig zijn, zoals een kapper, pedicure, psycholoog. Het staat u vrij een organisatie te kiezen, u kunt zelf rechtstreeks contact opnemen om een afspraak te plannen.
16. **Is het eventueel mogelijk om vanuit of in een ruimte in Dienstencentrum OBG de afscheidsbijeenkomst te organiseren? Wat zijn daarvoor de voorwaarden?**
Ja, dat is mogelijk. Binnen het dienstencentrum zijn diverse ruimtes te huur waar een activiteit of evenement of afscheid gehouden kan worden. U kunt hiervoor contact opnemen met het Grand Café. Er zijn geen voorwaarden hieromtrent. De kosten worden door de coördinator van het Grand Café met de betrokkenen besproken.
17. **Wordt er vanuit OBG actie ondernomen na iemands overlijden, zoals een condoleancekaart of bezoeken van de uitvaart?**
Ja, er wordt een kaart namens de medewerkers van OBG verzonden aan de familie van de overledene. Onze medewerkers beslissen zelf of zij (in eigen tijd) een uitvaart willen bezoeken. Het komt regelmatig voor dat medewerkers op die manier afscheid willen nemen van een cliënt.
18. **Suggestie aan de familie om een bericht van overlijden op het prikbord te hangen om medebewoners op de hoogte te stellen.**
Omwille van de bescherming van de privacy van de cliënten worden vanuit OBG geen mededelingen hieromtrent gepubliceerd. De betrokken medewerkers worden wel op de hoogte gesteld van het overlijden.
19. **Zou het een idee om wat informatie (tel. nrs, websites) van stervensbegeleiders, uitvaartbegeleiders, hospice, etc. in de brochure te zetten?**
Het staat de naasten vrij een uitvaartorganisatie te kiezen. Wanneer een overledene een uitvaartverzekering heeft, adviseren wij u contact op te nemen met de organisatie die daarin vermeld staat.
20. **Waar moet je de druppel (ook wel touchkey genoemd) opladen?**
De bewoners van de woongebouwen om OBG heen hoeven hun druppel niet op te laden. Dit geldt ook voor de naasten die een druppel hebben. Bij problemen met de druppel kunt u contact opnemen met het Informatiepunt.

Woongebouwen/ appartement

21. Hoe moet men incontinentiemateriaal weg doen?

Incontinentiemateriaal kan gaan lekken, daarom verwachten wij dat er minimaal twee maal een plastic zak om incontinentiemateriaal heen zit. Wanneer dit niet gebeurt, kan dit ernstige geuroverlast en/of vieze vlekken op de gangen geven. Dit is voor alle betrokkenen niet prettig.

22. Wat mag ik op de gang zetten?

De woningcorporaties geven aan dat vanwege de (brand)veiligheid het niet toegestaan is iets op de gang te zetten. De scootmobiel is hierop een uitzondering.

23. Kan ik in OBG logeren als mijn moeder/vader ziek of jarig?

Het staat uw ouders vrij om logees uit te nodigen in hun appartement. In OBG is geen hotelfaciliteit aanwezig.

Cliëntenraad en BAC

24. Wat doet de BAC?

De BAC is de "BewonersActiviteitenCommissie". Dit is een commissie, bestaande uit bewoners van gebouwen rondom OBG, die met grote regelmaat activiteiten organiseert voor bewoners en mensen uit de wijk. Een voorbeeld van een activiteit die zij organiseren is de OBG Matinee, het maandelijks buffet op zondag en de carnavalsmiddag.

25. Wat doet de Cliëntenraad (CR)?

De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten voor zover het gaat over de kwaliteit van de zorg. Onder "over OBG/ Cliëntenraad" vindt u meer informatie over de cliëntenraad.