



Protocol gesloten deur bij geplande zorg

Doel: Het voldoen aan de normen klantveiligheid volgens geldende normen in het kader van verantwoorde zorg. Therlisana streeft ernaar om direct bij aanvang van de zorg bij zogenaamde risicoklanten te beschikken over één of twee huissleutels. Daarvoor ondertekenen Therlisana en de klant of de vertegenwoordiger een sleutelovereenkomst.

Resultaat Veiligheidsmanagement als onderdeel van het kwaliteitssysteem door middel van het verhogen van de klantveiligheid in situaties, waarin de klant op een afgesproken tijdstip diens deur niet opent.

Omschrijving Gesloten deur bij geplande zorg betreft een situatie, waarin de klant op een gepland zorgmoment de deur niet opent voor de zorgverlener. Therlisana beschikt op dat betreffend moment niet over een huissleutel van de klant. Medewerkers van Therlisana verlenen zorg aan klanten thuis en bellen op het afgesproken tijdstip bij hen aan. Klanten moeten thuis zijn op het moment van de afspraak. Staan medewerkers van Therlisana voor een gesloten deur, dan kunnen zij geen zorg verlenen. Medewerkers mogen niet bij klanten naar binnen zonder hun toestemming.

Verantwoordelijkheden

| | |
|--|---|
| Klant | <ul style="list-style-type: none">• Het bieden van toegang tot de woning• Het benoemen van een contactpersoon en de wijze, waarop deze bereikt kan worden• Het <u>tijdig</u> verstrekken van actuele informatie die tot een wijziging van geplande zorgmomenten kunnen leiden. |
| Zorgcoördinator | <ul style="list-style-type: none">• Vastleggen van de eerste contactpersoon van de klant en de wijze, waarop deze kan worden bereikt in het zorgdossier.• Het waarschuwen van de contactpersoon van de klant bij onvoorziene omstandigheden |
| Planner/ zorgcoördinator/ Teamleider | <ul style="list-style-type: none">• Plannen van zorgmomenten |
| Zorgverlener | <ul style="list-style-type: none">• Uitvoering geven aan het protocol: "gesloten deur bij geplande zorg"• In het (digitale)zorgplan/klantnotities 't vastleggen van afspraken inzake het openen van de deur• Bij problemen of obstructies inzake het betreden van de woning neemt de zorgverlener direct contact op met de dienstdoende zorgcoördinator of teamleider |
| Directie | <ul style="list-style-type: none">• Het beheren en beheersen van documenten die vereist zijn voor het veiligheidsmanagementsysteem dit verband houdende met vastleggen/aanpassen van beleid inzake de situatie gesloten deur bij geplande zorg |



Uitvoering protocol

- Medewerker belt aan bij de klant
- Klant doet niet open: mogelijke scenario's: a) de klant is nog niet thuis
- Zorgverlener neemt telefonisch direct contact op met de dienstdoende zorgcoördinator of teamleider. Tegelijkertijd indien mogelijk kloppen op de deur of aankloppen bij de burens voor het doen van navraag.
- In geval van een incident of in geval van obstructie beoordeelt de medewerker samen met de zorg coördinator / Teamleider en de 1^e of 2^e contactpersoon de situatie en worden de behandel / analyse stappen uit dit protocol passend in elke situatie toegepast(maatwerk).

• **Twee situaties mogelijk in geval van een calamiteit**

| Calamiteit gesignaleerd | Geen calamiteit gesignaleerd | |
|---|---|--|
| ↓ | ↓ | |
| Medewerker belt naar Zorgcoördinator/Teamleider Therlisana ↓ | Medewerker belt naar Zorg coördinator/ Teamleider voor instructie ↓ | |
| Medewerker voert mogelijke vervolgstappen uit: controleren, alarmeren, uitvoeren, assistentie vragen van collega of dienstdoende HA/HAP ↓ | Medewerker neemt telefonisch contact op met de 1 ^e of 2 ^e contactpersoon van de klant en vraagt om assistentie of om een sleutel ↓ | |
| Eigen veiligheid in acht nemen: handschoenen aantrekken ↓ | Medewerker geeft een situatieschets en zoekt overtuigen naar maar aanwijzingen door bijvoorbeeld aan te bellen bij de burens voor meer informatie ↓ | |
| Letten op de veiligheid van de klant: • Controlevragen stellen • Letten op warmte/ koude temperatuur in de ruimte waar de klant zich bevindt • De klant niet zomaar verplaatsen ↓ | | |
| Tegelijkertijd interpretatie / scannen van de situatie ↓ | WEL sleutel aanwezig ↓ | GEEN sleutel aanwezig ↓ |
| Contact opnemen met dienstdoende HA, HAP, 1 ^e of 2 ^e contactpersoon ↓ | Medewerker gaat naar binnen op voorwaarde dat de woning veilig kan worden betreden ↓ | Zorg coördinator/Teamleider overlegt indien bereikbaar met de 1 ^e of 2 ^e contactpersoon ↓ |



| | | |
|--|--|--|
| Medewerker, Zorg coördinator of Teamleider vult het Meldingsformulier(MIC) in ↓ | In geval van een onveilige situatie gaat de medewerker met de contactpersoon of een collega naar binnen ↓ | Zorg coördinator/Teamleider belt met de politie/112 en informeert de medewerker ↓ |
| Directie meldt de calamiteit bij Inspectie voor de Gezondheidszorg | De medewerker van Therlisana vult het MIC formulier in ↓ | Medewerker geeft een terugkoppeling aan de Zorg coördinator/Teamleider ↓ |
| | Indien er sprake is van een calamiteit: doet de Directie een melding bij Inspectie voor de Gezondheidszorg | De medewerker van Therlisana vult het MIC formulier in ↓ |
| | | Indien er sprake is van een calamiteit: doet de Directie een melding bij Inspectie voor de Gezondheidszorg |