



Huisregels 2011/2012

Verpleeghuiszorg

Drie Gasthuizen Groep



Locatie Heijendaal
St. Elisabethshof 201
6812 AX ARNHEM
Telefoon: (026) 354 90 90
Fax: (026) 354 90 95



Verpleegunit Op de Beek
p/a Huize Kohlmann
Beekstraat 40
6811 DW ARNHEM
Telefoon: (026) 354 96 40
Fax: (026) 354 96 45



Verpleegunit Ijsvogel
Rosendaalseweg 485
6824 KK ARNHEM
Telefoon: (026) 354 91 00
Fax: (026) 354 91 01



Verpleegunit Orchidee
Bronbeeklaan 66
6824 PJ ARNHEM
Telefoon: (026) 354 76 47
Fax: (026) 442 65 56





Inhoudsopgave	Blz:
Voorwoord.....	7
Missie.....	9
Visie.....	9
Locaties.....	11
1. Wonen.....	13
1.1 Inleiding.....	13
1.2 Appartement.....	13
1.3 Aanvullende diensten.....	14
1.4 Kleding wassen/stomen en/of merken.....	15
1.5 Bezoek.....	17
1.6 Bezoekadres.....	18
1.7 Parkeren.....	18
1.8 Correspondentie en postverzorging.....	19
1.9 Receptie.....	20
1.10 Openingstijden administratie en kas t.b.v. cliënten.....	20
1.11 Logeerkamer.....	21
1.12 Huisdieren.....	22
1.13 Planten/Snijbloemen.....	22
1.14 Telefoon.....	22
1.15 Internet.....	23
1.16 Televisie en Radio.....	24
1.17 Overplaatsing cliënten.....	24
1.18 Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ).....	25
1.18 A. Fixatievrije organisatie.....	25
1.19 Protocol vermissing.....	26
1.20 Brandveiligheid.....	26
1.21 Rookbeleid.....	26
1.22 Tijdelijk verblijf buiten de verpleegafdeling	27



Vervolg inhoudsopgave	Blz:
1.23 Cliëntenraad.....	27
1.24 Klachtenprocedure.....	28
1.25 Melding incidenten cliënten (MIC).....	30
1.26 Privacy.....	31
1.27 Schademeldingen.....	31
1.28 Gevonden en verloren voorwerpen.....	32
1.29 Legitimatie.....	32
1.30 Weer naar huis.....	33
1.31 Uitvaartregeling.....	34
1.32 Rouwbegeleiding.....	34
1.33 Sensor (telefonische hulpdienst).....	35
1.34 Ontruiming kamer na vertrek of overlijden.....	35
2. Welzijn.....	37
2.1 Leefklimaat.....	37
2.2 Tips voor de bezoeker.....	37
2.3 Recreatie.....	38
2.4 Huisblad "Thuisnieuws".....	38
2.5 Kapper.....	39
2.6 Schoonheidssalon	39
2.7 Pedicure.....	39
2.8 Vervoer.....	40
2.9 Vervoer tijdens uw verblijf.....	41
2.9 A. Toezicht tijdens het parkeren bij ziekenhuisbezoek Rijnstate... 41	
2.10 Restaurant.....	41
2.11 Winkel.....	42
2.12 Verjaardag.....	42
2.13 Participatie in de zorg door familie of relatie.....	43
2.14 Vrijwilligers.....	43
2.15 Geestelijk verzorger.....	43
2.16 Stilteruimte.....	44
2.17 Kerkdiensten.....	44
2.18 Herdenkingsbijeenkomsten.....	45



Vervolg inhoudsopgave	Blz:
3. Zorg	47
3.1 Innovatie van zorg.....	47
3.2 Contactpersoon.....	47
3.3 Eerst verantwoordelijk verzorger (EVV-er).....	47
3.4 Medicatiebeleid.....	48
3.5 Zorgdossier.....	48
3.6 Wassen.....	49
3.7 Onderzoek en behandeling.....	49
3.8 Arbeidsomstandigheden.....	50
3.9 Video Interactie Begeleiding.....	50
3.10 Tandarts.....	51
3.11 Audicien.....	51
3.12 Opticien.....	51
3.13 Wilsverklaring.....	52
3.13 A. Wettelijke vertegenwoordiging van cliënten door middel van mentorschap.....	53
3.14 Reanimatiebeleid/euthanasiebeleid.....	54
3.14 A Begeleiding in de laatste fase	55
3.15 Uniformen.....	55
3.16 Eten en drinken.....	55
4. Financiën en verzekeringen	57
4.1 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).....	57
4.2 Bankrekening.....	58
4.3 Bijzondere kosten.....	58
4.4 Cliëntenadministratie.....	59
4.5 Persoonlijke eigendommen.....	60
4.6 Giften en schenkingen.....	60
4.7 Verzekeringen.....	60
 Tot slot.....	 63
 Inhoudsopgave (alfabetische volgorde).....	 65



Bijlagen:

Blz:

1. Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).....	71
2. Vragenlijst wassen en/of merken van kleding.....	73
3. Machtigingsformulier maandelijkse bijdrage in de waskosten.....	75
4. Zorg..... Ook voor uw kleding.....	77
5. Routebeschrijvingen openbaar vervoer.....	81
6. Overzicht giftige kamerplanten en snijbloemen.....	83
7. Toestemmingsverklaring inschakelen pedicure.....	85
8. MDO (Multi Disciplinair Overleg)–procedure.....	87



Voorwoord

U, uw partner, familielid of relatie wordt binnenkort opgenomen op een verpleegafdeling van Drie Gasthuizen Groep. Dit kan zijn locatie Heijendaal, verpleegunit Op de Beek, verpleegunit IJsvogel of verpleegunit Orchidee.

Misschien is het zelfs al zover. Het zal allemaal nog wel wennen zijn. U bent in een vreemde omgeving terechtgekomen, waar u veel nieuwe gezichten ziet. We doen echter ons best uw verblijf zo aangenaam mogelijk te laten zijn.

In deze map vindt u belangrijke huisregels en informatie over de gang van zaken tijdens uw verblijf. Met vragen kunt u altijd terecht bij de mensen die u verzorgen. Aarzelt u niet een beroep op hen te doen. De verzorgenden en andere disciplines rekenen het tot hun taak u zo goed mogelijk te begeleiden tijdens uw verblijf. De informatie is opgedeeld in de thema's Wonen, Welzijn, Zorg en Financiën en verzekeringen. Achter in de informatiemap zijn de onderwerpen op alfabetische volgorde terug te vinden op bladzijde 65. Sommige informatie geldt voor alle mensen die bij ons wonen. Daarnaast zijn er zaken die locatiegebonden zijn. Dit vindt u terug in de tekst. De huisregels zijn een verdieping en uitwerking van hetgeen in de 'Algemene voorwaarden voor zorg met verblijf van ActiZ en BTN April 2010' zijn vastgesteld. Deze ontvangt u bij de zorgleveringsovereenkomst. Verpleeghuiszorg valt onder de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Op blz. 71 (bijlage 1) staat in het kort weergegeven wat dit betekent. Als u hier vragen over heeft of een toelichting wilt dan kunt u hiervoor terecht bij de teamleider of de specialist ouderengeneeskunde.

Wij vragen u om deze huisregels en informatie grondig door te nemen en uw vragen en/of opmerkingen daarover te stellen aan uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende (EVV-er). De huisregels staan ook vermeld op onze website www.driegasthuizengroep.nl.

Wij hopen dat u de periode, die u bij ons doorbrengt, als positief ervaart en wensen u een goed verblijf toe.

Met vriendelijke groet,

Telina Eenkhoorn, woonzorgmanager Heijendaal/Op de Beek





Missie

Drie Gasthuizen Groep (DGG) is een zorgorganisatie voor ouderen in Arnhem-Noord en omgeving. DGG is een groep gastvrije en kleinschalige gasthuizen die ouderen al generaties lang een verzorgde oude dag biedt en hen stimuleert om optimaal en met zoveel mogelijk eigen regie aan de samenleving te blijven deelnemen. Daartoe levert DGG hoogwaardige (para)(medische) zorg- en verpleegdiensten op maat en voorziet waar nodig in een comfortabel en duurzaam appartement met service.

Visie

Drie Gasthuizen Groep levert hoogwaardige (para)(medische) zorg- en verpleegdiensten op maat en voorziet waar nodig in een comfortabel en duurzaam appartement met service. Met haar eeuwenoude historie als gasthuis in Arnhem en divers vastgoed in eigendom, is DGG een zorgorganisatie met haar wortels diep verankerd in de lokale samenleving. Wij kénnen onze doelgroep en staan dan ook dichtbij de ouderen en hun woon- en leefomgeving.

Hoogwaardige zorg betekent bij DGG kleinschalig, veilig, servicegericht en gastvrij. Kortom, bij DGG is het zorgeloos wonen. Omdat wij waarde hechten aan de eigen regie van onze cliënten, werken wij nauw samen met familie en mantelzorgers. DGG levert haar diensten met een slagvaardig, betrokken en betrouwbaar team van professionals en een fijnmazig lokaal netwerk van vrijwilligers.

Binnen de verpleeghuiszorg richten wij ons specifiek op het levensverhaal van de cliënt. In het leven kunnen beperkingen en/of ziekte een rol gaan spelen. Mensen komen bij ons, wanneer er dan hulp nodig is om het leven verder vorm te geven (het verder schrijven van het levensverhaal). Onze taak en opdracht liggen er in, deze hulp in overeenstemming te laten zijn met het levensverhaal en de wensen van deze unieke mens, rekening houdend met ieders grenzen.

Dit gebeurt op een wijze waarbij cliënten zich erkend, veilig en geborgen kunnen voelen. Het levensverhaal is een doorlopend verhaal, tot het moment van nu.



Ook naar de familie toe is dit belangrijk: ook al verandert iemand bij ziek worden, het levensverhaal blijft gevormd worden.

We laten ons leiden door de cliënt, waar nodig helpen bij het nemen van beslissingen of grenzen stellen, juist om deze cliënt gelukkiger te laten zijn, waartoe we door onze deskundigheid en in gezamenlijk overleg van overtuigd zijn dat dit ten goede komt aan de cliënt. Alle medewerkers die in aanraking komen met deze cliënt hebben daar een belangrijke rol en bijdrage in.

Ons motto:

DGG ... altijd zorgzaam en gastvrij



Locaties

Locatie Heijendaal:

Is in 2005 geopend en biedt verpleeghuiszorg aan 120 cliënten met een verpleeghuisindicatie en kent de volgende cliëntengroepen:

⇒ Groepsgericht wonen voor mensen met psychogeriatrische problemen.

Dit zijn 8 woongroepen met elk 10 cliënten.

⇒ Groepsgericht wonen voor somatische cliënten met behoefte aan structuur.

Dit is 1 woongroep voor 10 cliënten.

Uitgangspunten voor groepsgericht wonen zijn:

- Eigen ´ thuis ´ zoveel mogelijk continueren. Dit omvat onder andere; samen vers koken en de was verzorgen.
- De cliënten beschikken over een éénpersoons kamer.
- Zorg richt zich naar het leefritme van de mens.
- Zorgmedewerkers zijn de spil binnen de woongroep. In verband met de eindverantwoordelijkheid wordt zorggedragen voor continue begeleiding door meerdere disciplines.

⇒ Revalidatie voor mensen met somatische problematiek. Dit betreft 15 cliënten.

- De cliënten beschikken over een éénpersoons appartement met eigen badkamer. Er kan worden deelgenomen aan allerlei activiteiten in verenigingsverband.

⇒ Palliatieve zorg voor mensen in de laatste levensfase. Dit betreft 3 cliënten.

⇒ Klinisch Intensieve Zorg voor mensen met zorgvragen op het gebied van ademhalingsondersteuning.

Tot slot biedt locatie Heijendaal dagactiviteiten aan, zowel voor mensen met psychogeriatrische problematiek als voor mensen met somatische problematiek. Een specifieke specialisatie is een dagbehandeling voor cliënten met de ziekte van Parkinson.



Verpleegunit Op de Beek:

Is als aparte afdeling van locatie Heijendaal gevestigd in Huize Kohlmann in het centrum van Arnhem. In de verpleegunit wonen 18 cliënten met somatische problematiek.

Verpleegunit Op de Beek is bij uitstek geschikt voor jongere cliënten (< 65 jaar) die graag gebruik maken van de mogelijkheden van de stad. Er kan worden deelgenomen aan allerlei activiteiten in verenigingsverband. De cliënten beschikken over een éénpersoons appartement met eigen badkamer.

Op de afdeling is er een specialisatie op het gebied van de ziekte van Parkinson.

Verpleegunit IJsvogel:

Is als aparte afdeling van locatie Heijendaal gevestigd in woonzorgcentrum Drie Gasthuizen. In de verpleegunit wonen 20 cliënten met somatische problematiek. Het woonzorgcentrum is rustig gelegen. Er kan worden deelgenomen aan allerlei activiteiten in verenigingsverband. De cliënten beschikken over een éénpersoons appartement met eigen badkamer.

Verpleegunit Orchidee:

Is als aparte afdeling van locatie Heijendaal gevestigd in woonzorgcentrum Paasberg. In de verpleegunit wonen 6 cliënten met psychogeriatrische problematiek. Het woonzorgcentrum is rustig gelegen. Er kan worden deelgenomen aan allerlei activiteiten in verenigingsverband. De cliënten beschikken over een éénpersoons appartement met eigen badkamer.



Hoofdstuk 1: Wonen

1.1 Inleiding

Wanneer u op een verpleegafdeling wordt opgenomen, kan dit ook van tijdelijke aard zijn. Geef daarom nooit uw huidige woonruimte op, zonder dat u hierover overleg heeft gehad met uw behandelend arts of casemanager van het Centraal Loket.

1.2 Appartement

In een verpleeghuiskamer wordt standaard de volgende inventaris ter beschikking gesteld:

1. Een verpleegbed, waarvan de instructie op de kamer aanwezig is. U kunt dit navragen aan de EVV.
2. Een linnenkast met kluisje.
3. Stoffering, bestaande uit overgordijnen, vloerbedekking en basis verlichting.

Voor de verdere inrichting van de kamer kunt u uw eigen spullen gebruiken. Overleg met de verzorging is hierbij gewenst in verband met de vrije ruimte die nodig is om zorg te kunnen verlenen. Tevens dient u zelf zorg te dragen voor het schoonhouden en onderhoud van uw eigen spullen. Alleen wanneer er sprake is van revalidatie is er ook een tafel en stoel aanwezig op de kamer.

- Locatie Heijendaal: In de wanden mag niet gespijkerd worden. Op elke kamer is een schilderijen-ophangrail bevestigd waar u gebruik van kunt maken. Wanneer u extra koordjes nodig heeft, kunt u die aan de verzorging vragen.
 - Voor de afdelingen Catharinapoort, Hooypoort en St. Janspoort geldt, dat na overleg, het is toegestaan een koelkast en koffiezetapparaat op de kamer te gebruiken.
- Verpleegunit Op de Beek: Hier zijn de muren nog niet voorzien van een ophangrail. Dit betekent, dat er slechts met mate en in overleg met de onderhoudsdienst zaken aan de muur bevestigd kunnen worden. Na overleg is het toegestaan een koelkast en koffiezetapparaat in het appartement te gebruiken.



U dient zelf zorg te dragen voor het onderhoud en schoonmaken van deze apparaten. Tevens moet u zelf de houdbaarheidsdatum van de producten in de gaten houden.

- Verpleegunit IJsvogel: Ook hier zijn de muren nog niet voorzien van een ophangrail. Dit betekent, dat er slechts met mate en in overleg met de onderhoudsdienst zaken aan de muur bevestigd kunnen worden.
In het appartement staat een koelkast en een kookplaatje. Na overleg is het toegestaan om de koelkast, het kookplaatje en eventueel een koffiezetapparaat in het appartement te gebruiken. U dient zelf zorg te dragen voor het onderhoud en schoonmaken van deze apparaten. Tevens moet u zelf de houdbaarheidsdatum van de producten in de gaten houden.
- Verpleegunit Orchidee: Ook hier zijn de muren nog niet voorzien van een ophangrail. Dit betekent, dat er slechts met mate en in overleg met de onderhoudsdienst zaken aan de muur bevestigd kunnen worden
In het appartement staat een koelkast en een kookplaatje. Na overleg is het toegestaan om de koelkast, het kookplaatje en eventueel een koffiezetapparaat in het appartement te gebruiken. U dient zelf zorg te dragen voor het onderhoud en schoonmaken van deze apparaten. Tevens moet u zelf de houdbaarheidsdatum van de producten in de gaten houden.

1.3 Aanvullende diensten

Wij bieden u een aantal aanvullende diensten aan, die niet onder de AWBZ vallen. U bepaalt zelf of u hiervan gebruik wilt maken. Hieronder staan de diensten waarvan het meest gebruik zal worden gemaakt in de verpleeghuiszorg.

<i>Aanvullende dienst</i>	<i>Tarief 2011*</i>
Klusjesman	€ 30,= per uur
Hulp bij verhuizen (auto/transportkosten)	€ 30,= per uur (€ 0,40 per km)
Extra schoonmaak	€ 30,= per uur
Kopiëren	€ 0,10 per zwart-wit kopie € 0,25 per kleuren kopie
Maaltijdbon	€ 7,50
Rolstoelbus	€ 0,40 per km met een minimum van € 2,50

*Kosten worden jaarlijks aangepast.



Mocht u het totale informatiepakket ´ aanvullende diensten voor cliënten van Drie Gasthuizen Groep ´ willen ontvangen, dan kunt u contact opnemen met Els Tillemans, secretaresse woonzorgmanager Heijendaal/Op de Beek. Dit kan telefonisch op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.00 tot 13.00 uur op telefoonnummer (026) 354 97 91 of via de e-mail: els.tillemans@drie-gasthuizen.nl Als u gebruik wilt maken van een aanvullende dienst dan kunt u een aanvraagformulier vragen bij uw EVV-er. U vult samen met de EVV-er het formulier in met eventuele vragenlijsten en de EVV-er stuurt dit formulier door.

Voor de klusjesman, hulp bij verhuizen en extra schoonmaakdiensten kunt u terecht bij de receptie. Daar kunt u een formulier afhalen om op aan te geven van welke dienst u gebruik wilt maken. De receptie geeft dit door aan de juiste afdeling en zij nemen contact met u op over de uitvoering. Na afronding van de werkzaamheden ontvangt u een factuur met uw opdrachtbon als bijlage met daarop vermeld de uitvoeringsdatum en tijdbesteding.

Voor het reserveren van de rolstoelbus, een maaltijdbon om mee te eten of voor het maken van een kopie kunt u ook terecht bij de receptie. Betaling geschiedt contant.

1.4 Kleding wassen/stomen en/of merken

Het wassen of stomen van persoonsgebonden kleding valt niet binnen het AWBZ-pakket. De waskosten van kleding die extra snel vuil wordt in verband met aandoening of ziekte zitten wel in het AWBZ-pakket. Deze kosten zijn voor rekening van de zorginstelling.

Persoonsgebonden kleding is kleding die bij iemand hoort, lijfgoed. Denk hierbij aan onderkleding (zijnde onderbroeken, BH´s hemden) en bovenkleding (zoals blouses, truien, broeken en rokken, maar ook nachtkleding en kousen/sokken).

Naast persoonsgebonden kleding kent Drie Gasthuizen Groep ook persoonsgebonden bed- en badlinnen. Denk hierbij aan lakens, handdoeken en washandjes. Het wassen van (persoonsgebonden) bed- en badlinnen valt onder de verstrekking van Drie Gasthuizen Groep en hier staan dus geen vergoedingen of tarieven tegenover indien u besluit het bed- en badlinnen zelf te wassen.



Bij inhuizing heeft u een keuze kunnen maken hoe u om wilt gaan met het wassen van persoonsgebonden kleding. U kunt uw keuze tussentijds wijzigen. Op het formulier 'vragenlijst wassen en/of merken van kleding' op blz. 73 (bijlage 2) kunt u uw keuze maken. Tevens is een machtigingsformulier bijgevoegd op blz. 75 (bijlage 3). De formulieren kunt u inleveren bij uw EVV-er.

De waskosten zijn opnieuw bekeken en de Drie Gasthuizen Groep is genoodzaakt om de kosten te verhogen. In overleg met de CR is besloten om de verhoging van de waskosten uit te smeren over 3 jaar.

Waskosten	01-01-2011	01-01-2012*	01-01-2013*	01-01-2014*
Alle persoonsgebonden kleding door DGG laten wassen	€ 28,00	€ 32,00	€ 36,00	€ 40,00
Onderkleding zelf wassen, bovenkleding laten wassen door DGG	€ 20,00	€ 24,00	€ 28,00	€ 32,00
Bovenkleding zelf wassen, onderkleding laten wassen door DGG	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00	€ 8,00

Stomen

De kosten van chemisch reinigen van kleding (stomen) zijn voor eigen rekening en dit dient door u zelf te worden geregeld.

Zorg ook voor uw kleding

Op blz. 77 (bijlage 4) staat informatie over de materialen waarvan kleding is gemaakt, een uitleg over de symbolen op het kledingetiket, algemene tips en kledingadvies.

Merken

Alle kleding die u meeneemt bij opname of daarna dient te worden voorzien van een zogenaamd 'merkje'. Op dit merkje wordt uw naam weergegeven, wie dit kledingstuk wast, de organisatie of uzelf (W.Z. (wast zelf) en E.R. (eigen risico) en de instellingscode. Dit merken wordt gedaan door de linnenkamer.



Hiervoor geeft u de kleding af aan de verzorgende, waarna na maximaal 14 dagen de kleding gemerkt terugkomt.

Voor het merken van de kleding wordt bij inhuizing éénmalig € 76,13* in rekening gebracht. Bij inhuizing heeft u de hiervoor benodigde formulieren ontvangen.

- Locatie Heijendaal: De afdelingen Sabelspoort, Zypsepoort, Vospoort, Velperpoort, Ijsselpoort, Gelrepoort, Meijnerspoort, St. Janspoort en Rijnpoort wassen alle kleding zelf en indien nodig wordt deze gestreken.

1.5 Bezoek

Bezoek is van harte welkom. In verband met de zorgmomenten en de avondrust heeft het de nadrukkelijke voorkeur het bezoek plaats te laten vinden ná 10.30 uur in de ochtend en vóór 23.55 uur. In de ochtend wordt de ochtendzorg gegeven en voor goede nachtrust is stilte in het huis nodig.

- Locatie Heijendaal: Op de afdelingen Sabelspoort, Zypsepoort, Vospoort, Velperpoort, Ijsselpoort, Gelrepoort, Sint Janspoort, Meijnerspoort en Rijnpoort heeft het de nadrukkelijke voorkeur dat er tijdens de lunch (12.00 – 13.00 uur) en de warme maaltijd (17.00 – 18.00 uur) geen bezoek aanwezig is, zodat we de benodigde zorg kunnen besteden aan de maaltijden. In sommige gevallen zijn er met u afspraken gemaakt om juist op genoemde tijdstippen te komen om ondersteuning te verlenen tijdens de maaltijden.

Wanneer het bezoek uit meer dan drie personen bestaat, verzoeken wij u een ander plekje te zoeken dan de gezamenlijke huiskamer.

Op het moment dat het koffie/theetijd is op de afdeling en u bent op bezoek, kunt u een kopje meedrinken. Ook hierbij geldt, dat het bezoek uit niet meer dan drie personen mag bestaan. Op andere momenten kunt u in het restaurant, tegen betaling, terecht voor koffie/thee. Wanneer het bezoek op een appartement koffie/thee gebruikt verzoeken wij u zelf het serviesgoed naar de keuken te brengen. Het vieren van een verjaardag of andere feestelijke gebeurtenis kan op diverse manieren op de diverse locaties. Hierover kunt u contact opnemen met de verzorging.

*Kosten worden jaarlijks aangepast.



1.6 Bezoekadres

- Locatie Heijendaal: St. Elisabethshof 201
6812 AX ARNHEM
Tel: (026) 354 90 90
- Verpleegunit Op de Beek: Beekstraat 40
6811 DW ARNHEM
Tel: (026) 354 96 40
- Verpleegunit IJsvogel: Rosendaalseweg 485
6824 KK ARNHEM
Tel: (026) 354 91 00
- Verpleegunit Orchidee: Bronbeeklaan 66
6824 PJ ARNHEM
Tel: (026) 354 76 47

De routebeschrijvingen (openbaar vervoer) naar bovengenoemde locaties staan op blz. 81 (Bijlage 5).

1.7 Parkeren

- Locatie Heijendaal: Bezoekers kunnen gratis van onze parkeerplaatsen gebruik maken. Op het parkeerterrein gelden de normale verkeersregels, dus er mag alleen in de parkeervakken geparkeerd worden. Auto's mogen niet voor de hoofdingang worden geparkeerd, tenzij u even snel iemand ophaalt of wegbrengt en alleen in overleg met de receptie.

Bij de hoofdingang zijn twee parkeerplaatsen voor minder validen.

Hier mag u uitsluitend parkeren als u in het bezit bent van een gemeentelijke ontheffing. Dit betekent een actuele parkeerkaart op naam met pasfoto.

Aan de achterzijde van het verpleeghuis (Zwarteweg) zijn ook parkeerplaatsen.

Op andere plekken dan de officiële parkeervakken mag u in verband met de veiligheid van bewoners en medewerkers van de locatie **niet** parkeren.

- Verpleegunit Op de Beek: In de nabije omgeving heeft u de mogelijkheid tot betaald parkeren.
- Verpleegunit IJsvogel: Bezoekers kunnen gratis van onze parkeerplaatsen gebruik maken. Op het parkeerterrein gelden de normale verkeersregels, dus er mag alleen in de parkeervakken worden geparkeerd.



Voor de hoofdingang van de locaties mag **niet** geparkeerd worden i.v.m. ambulances, brandweer enz.

- Verpleegunit Orchidee kunnen gratis van onze parkeerplaatsen gebruik maken. Op het parkeerterrein gelden de normale verkeersregels, dus er mag alleen in de parkeervakken worden geparkeerd.

Voor de hoofdingang van de locaties mag **niet** geparkeerd worden i.v.m. ambulances, brandweer enz.

1.8 Correspondentie en postverzorging

Intern wordt de post geregeld via de receptie en/of het verzorgend personeel.

Uw uitgaande post kunt u aan de receptie of het verzorgend personeel geven of deponeren in de brievenbus bij de voordeur.

Op werkdagen wordt de brievenbus geleegd om ongeveer 17.30 uur.

Uw post kan gezonden worden naar onderstaande postadressen:

- Locatie Heijendaal: Drie Gasthuizen Groep
Locatie Heijendaal
T.a.v. (uw naam vermelden)
St. Elisabethshof 201
6812 AX ARNHEM
- Locatie verpleegunit Op de Beek: Drie Gasthuizen Groep
Verpleegunit Op de Beek
p/a Huize Kohlmann
T.a.v. (uw naam vermelden)
Beekstraat 40
6811 DW ARNHEM
- Locatie verpleegunit Ijsvogel: Drie Gasthuizen Groep
Verpleegunit Ijsvogel
T.a.v. (uw naam vermelden)
Rosendaalseweg 485
6824 KK ARNHEM



- Verpleegunit Orchidee: Drie Gasthuizen Groep
Verpleegunit Orchidee
T.a.v. (uw naam vermelden)
Bronbeeklaan 66
6824 PJ ARNHEM
Tel: (026) 354 76 47

1.9 Receptie

De receptie is het centrale punt waar veel wordt geregeld. De receptie is te bereiken voor:

- Locatie Heijendaal: Telefoonnummer: (026) 354 90 90
Openingstijden:
Maandag t/m vrijdag : 08.00 uur – 20.30 uur
Zaterdag en zondag : 10.00 uur – 20.30 uur.
Via de receptie worden ook de taxi en de rolstoelbus geregeld.
- Verpleegunit Ijsvogel: Telefoonnummer (026) 354 91 00
Openingstijden:
Maandag t/m zondag: 08.00 uur – 17.00 uur.
- Verpleegunit Op de Beek: Telefoonnummer: (026) 354 96 40
De receptie van Huize Kohlmann is iedere dag open van 07.00 uur tot 22.00 uur.
- Verpleegunit Orchidee: Telefoonnummer: (026) 354 76 47
Openingstijden:
Maandag t/m vrijdag: 08.00 uur – 16.30 uur
Zaterdag : 10.00 uur – 14.00 uur
Zondag : gesloten

Voor alle locaties geldt dat de afdeling(en) rechtstreeks 24 uur per dag telefonisch bereikbaar zijn. Dit telefoonnummer wordt u verstrekt tijdens de inhuizing.

Wij verzoeken u nadrukkelijk niet te bellen tijdens de ochtendzorg (07.00 uur – 10.30 uur).

1.10 Openingstijden administratie en kas t.b.v. cliënten

De kas bevindt zich bij de receptie van locatie Heijendaal. De openingstijden van de kas zijn maandag t/m vrijdag van 09.00 – 17.00 uur. Alleen als u een cliëntenrekening heeft kunt u gebruik maken van de vermelde kasuren.



Wij maken u erop attent dat er wel geld op de rekening moet staan als u contant geld wilt ophalen.

1.11 Logeerkamer

- Locatie Heijendaal: Wanneer er een bijzondere situatie is en een bezoeker wil graag blijven slapen, is er een opklapbed beschikbaar. Deze wordt op de kamer van de cliënt geplaatst. Dit kan in overleg met de verzorging. Voor de palliatieve zorg geldt, dat deze mogelijkheid al op de kamer aanwezig is.
- Verpleegunit Op de Beek: Wanneer er een bijzondere situatie is en een bezoeker wil graag blijven slapen, is er een opklapbed beschikbaar. Deze wordt op het appartement van de cliënt geplaatst. Dit kan in overleg met de verzorging. Ook is er een kleine logeerkamer beschikbaar waar u tegen betaling gebruik van kunt maken. Informatie is te verkrijgen bij de receptie.
- Verpleegunit IJsvogel: Wanneer u wilt blijven logeren kunt u gebruik maken van een logeerkamer waar u tegen betaling gebruik van kunt maken. Informatie is te verkrijgen bij de receptie.
- Verpleegunit Orchidee: Wanneer er een bijzondere situatie is en een bezoeker wil graag blijven slapen, is er een opklapbed beschikbaar. Deze wordt op het appartement van de cliënt geplaatst. Dit kan in overleg met de verzorging.

De kosten voor het gebruik van een logeerkamer bedragen voor de 1^e nacht € 15,=* en daarna € 10,=* per nacht.

Wanneer u bij ons overnacht, is ontbijt niet vanzelfsprekend. U zult dit altijd moeten overleggen met de verzorging. Voor reguliere logeermogelijkheden verwijzen wij naar een hotelaccommodatie in de omgeving. Informatie hierover is te verkrijgen bij de recepties of via de internet site: www.hotelsarnhem.nl.

*Kosten worden jaarlijks aangepast.



1.12 Huisdieren

Het houden van huisdieren is toegestaan indien aan een aantal voorwaarden voldaan wordt en indien u zich daarmee schriftelijk akkoord verklaart door het ondertekenen van de 'Aanvulling zorgleveringsovereenkomst voor het houden van een huisdier'. Indien u een huisdier wenst te houden, dient u daartoe een verzoek in bij de EVV-er of de teamleider.

1.13 Planten/Snijbloemen

Wilt u bij het aanschaffen van bloemen en planten eerst op de afdeling informeren of deze niet giftig zijn. Een overzicht van de giftige planten en snijbloemen is op de woongroep/afdeling ter inzage aanwezig. Dit overzicht is ook vermeld op blz. 83 (Bijlage 6).

1.14 Telefoon

- Locatie Heijendaal: Op uw kamer bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een eigen telefoonaansluiting. Als u hiervan gebruikt wilt maken verzoeken wij u dit door te geven aan de receptie. U wordt dan zo spoedig mogelijk aangesloten op onze eigen telefooncentrale. Voor de abonnements¹- en de gesprekskosten wordt eens per twee maanden een rekening opgemaakt deze wordt automatisch geïncasseerd of verrekend via de cliëntenrekening. De gehanteerde tarieven zijn dezelfde als die gelden bij KPN Telecom. Het is niet mogelijk om uw oude telefoonnummer mee te verhuizen. Bij verhuizing naar een verpleegafdeling krijgt u een nieuw telefoonnummer. Uw oude telefoonabonnement moet u dus opzeggen.
- Verpleegunit IJsvogel: In uw appartement bevindt zich de Watcher Multifoon. Een gebruiksvriendelijk, betrouwbaar telefoontoestel dat tevens als alarmtoestel functioneert. Het is een normale telefoon die speciaal is afgestemd voor het gebruik door de cliënten. De druktoetsen zijn groter en bij gebruik verlicht. Bij deze telefoon krijgt u een halsalarm. Met de rode knop op de telefoon en het halsalarm kunt u alarm geven als u hulp nodig heeft. Tevens kunt u met het halsalarm een open spreek/luisterverbinding tot stand brengen als u wordt opgebeld. Deze toestellen zijn eigendom van het huis, u hoeft er geen gebruikshuur voor te betalen.



Intern bellen met medebewoners is mogelijk door het intoetsen van het appartementnummer. Ook deze service is gratis. Voor extern telefoneren dient u eerst een nul in te toetsen, gevolgd door het te bellen nummer. Extern telefoonverkeer is niet gratis. Voor de abonnements¹- en de gesprekskosten wordt eens per twee maanden een rekening opgemaakt deze wordt automatisch geïncasseerd of verrekend via de cliëntenrekening. De gehanteerde tarieven zijn dezelfde als die gelden bij KPN Telecom. Bij verhuizing naar een verpleegafdeling krijgt u een nieuw telefoonnummer. Uw oude telefoonabonnement moet u dus opzeggen. Bij inhuizing heeft u de hiervoor benodigde formulieren ontvangen.

- Verpleegunit Op de Beek: U kunt op uw eigen kamer een privé telefoon laten aansluiten. De kosten worden rechtstreeks aan u, door de door u gekozen telefoonaanbieder, in rekening gebracht.
- Verpleegunit Orchidee: In uw appartement bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een eigen telefoonaansluiting. Als u hiervan gebruikt wilt maken verzoeken wij u dit door te geven aan de receptie. U wordt dan zo spoedig mogelijk aangesloten op onze eigen telefooncentrale. Voor de abonnements¹- en de gesprekskosten wordt eens per twee maanden een rekening opgemaakt deze wordt automatisch geïncasseerd of verrekend via de cliëntenrekening.

1.15 Internet

- Locatie Heijendaal: Om gebruik te maken van internet bestaat de mogelijkheid om aangesloten te worden op het netwerk van de organisatie. Als u hiervan gebruik wilt maken verzoeken wij u dit door te geven aan de receptie. De hieraan verbonden abonnementskosten² worden verrekend via de cliëntenrekening. Als u op een andere wijze gebruik wilt maken van internet bent u daar geheel vrij in. Alle activiteiten daarom heen, moeten door u zelf worden geregeld.
- Verpleegunit IJsvogel: Als u gebruik wilt maken van internet dan dient u zelf voor een internetaansluiting te zorgen. U kunt dit doen door bijvoorbeeld een mobiel internetabonnement af te sluiten bij een door u gekozen internetaanbieder. De kosten worden rechtstreeks door de internetaanbieder aan u in rekening gebracht. Op deze locatie is een internetcafé.



- Verpleegunit Op de Beek: Als u gebruik wilt maken van internet dan dient u zelf voor een internetaansluiting te zorgen.
U kunt dit doen door bijvoorbeeld een mobiel internetabonnement af te sluiten bij een door u gekozen internetaanbieder. De kosten worden rechtstreeks door de internetaanbieder aan u in rekening gebracht.
- Verpleegunit Orchidee: Om gebruik te maken van internet bestaat de mogelijkheid om aangesloten te worden op het netwerk van de organisatie. Als u hiervan gebruik wilt maken verzoeken wij u dit door te geven aan de receptie. De hieraan verbonden abonnementskosten² worden verrekend via de cliëntenrekening.
Als u op een andere wijze gebruik wil maken van internet bent u daar geheel vrij in. Alle activiteiten daarom heen moeten door u zelf worden geregeld.

1.16 Televisie en Radio

De televisie en radio zijn aangesloten op de kabel. Hiervoor betaalt u per maand € 9,00*. Deze kosten worden verrekend via de interne cliëntenrekening. Bij inhuizing heeft u de hiervoor benodigde formulieren ontvangen.

Als u op een andere wijze gebruik wilt maken van uw televisie door bijvoorbeeld een abonnement te nemen op digitenne van KPN, dan bent u daar geheel vrij in en zullen er door ons geen kosten in rekening worden gebracht voor de kabel. Alle activiteiten daarom heen moeten door u zelf worden geregeld.

1.17 Overplaatsing cliënten

Wij willen overplaatsingen naar een andere kamer of appartement zoveel mogelijk vermijden. Uitsluiten kunnen wij dit echter niet. De eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er) zal u hierover tijdig informeren.
De kosten die hiermee gemoeid zijn, komen voor onze rekening.

¹ Bel-basis* telefoonabonnement à € 38,38 per twee maanden.

Bel-budget* telefoonabonnement à € 21,90 per twee maanden.

(dit abonnement is interessant als u zelf weinig belt).

De gesprekskosten worden per telefoonnummer geregistreerd.

² De abonnementskosten bedragen € 7,00 per maand.

* Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast en/of indien de leverancier de prijzen aanpast.



Wanneer u echter voor revalidatie bent opgenomen en daarbij is aangegeven, dat een verhuizing na afloop van deze revalidatieperiode zeer waarschijnlijk is, zijn de kosten voor eigen rekening. Overplaatsing op eigen verzoek is eveneens bespreekbaar. Ook deze kosten zullen worden doorberekend.

1.18 Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ)

De wet BOPZ is van toepassing op cliënten die niet vrijwillig zorg ontvangen of onvrijwillig in een instelling verblijven. De term 'vrijheidsbeperking' is hierop van toepassing. Locatie Heijendaal is een BOPZ erkende instelling. Daarom hebben wij een BOPZ-beleid, waarvoor bijzondere protocollen gelden, die door behandelaars en verzorgend personeel worden gevolgd en alleen dan wanneer er sprake is van toestemming van de eerste contactpersoon. Ook wordt ons personeel hierin geschoold. Wij zijn een 'banden-vrije' organisatie en terughoudend met het inzetten van vrijheidsbeperkende middelen. Indien deze situatie voor u geldt, bent u daar zeker van op de hoogte.

1.18 A. Fixatievrije Organisatie

Als mensen steeds moeilijker kunnen lopen, ontstaat er gevaar op vallen. Wanneer iemand valt, kan dat een kwetsuur opleveren; soms een blauwe plek, maar soms ook een wond of gebroken heup. Daarom werd in het verleden gedacht, dat vallen te voorkomen was door mensen vast te zetten in een stoel of bed, met de gedachte dat als iemand niet kan lopen deze dus ook niet kan vallen. Onderzoek in de loop der jaren toont aan, dat het vast zetten in een stoel of bed averechts werkt: iemand gaat nog meer zijn/haar best doen om los te komen, waardoor het valgevaar alleen maar groter wordt.

In onze organisatie wordt heel zorgvuldig gekeken naar mensen met valgevaar. Wij handelen volgens de 'Richtlijn valpreventie van valincidenten bij ouderen', die helemaal geïntegreerd is in de werkwijze van onze artsen, fysiotherapeuten en zorgmedewerkers. Wij maken dan ook geen gebruik van fixatie door zogenoemde onrustbanden, verpleegdekens en spanlakens. Ook gebruiken wij deze 'maatregelen' niet, wanneer een bewoner erg onrustig, angstig of soms zelfs agressief is. Dan handelen wij volgens de 'Richtlijn Probleemgedrag'. Omdat wij deze middelen niet inzetten en volgens de genoemde richtlijnen handelen, zijn wij een 'Fixatievrije Zorginstelling'.



1.19 Protocol vermissing

In dit protocol wordt beschreven hoe er gehandeld moet worden wanneer een cliënt wordt vermist en wat er geregeld moet worden. Dit protocol ligt ter inzage op uw afdeling.

1.20 Brandveiligheid

In onze locaties is dag en nacht een opgeleide BedrijfsHulpVerlener (BHV-er) aanwezig. Wanneer u brand ziet drukt u op de handbrandmelder na het inslaan van het ruitje. Het calamiteitenplan treedt dan in werking. In ons huis zijn op alle afdelingen vluchtroutes aangegeven. Zorg dat de vluchtroute bij u bekend is.

Gebruik bij brand nooit de lift!

M.b.t. de brandveiligheid op de kamers/appartementen gelden de volgende regels:

- Roken op de kamer/appartementen van de psychogeriatrische afdeling zonder toezicht is verboden.
- Roken in bed is verboden.
- Het gebruik van kaarsen, straalkacheltjes of oliekacheltjes is verboden.
- Plaats geen bloemen of planten op uw TV.
- Elektrische snoeren mag u niet zelf aanleggen.
- U mag geen brandbare vloeistoffen of chemische middelen op uw kamer bewaren.
- Zet elektrische apparaten uit als u weggaat.
- Indien u eigen elektrische apparaten wenst te gebruiken, dient u toestemming te vragen aan de leidinggevende.

1.21 Rookbeleid

Binnen onze locaties is een algemeen rookverbod van kracht, conform de vigerende wettelijke bepalingen.

Indien er in het kader van het behandel/-zorgleefplan met de cliënt en/of diens zaakwaarnemer is overeengekomen dat er voor de cliënt andere richtlijnen rondom roken gelden, zal het behandel/-zorgleefplan voorrang hebben op het algemene rookbeleid. Het gaat dan immers om individuele afspraken met de cliënt. Rokend bezoek mag niet op de kamer/appartement van de cliënt roken.

Wij vragen een ieder om deze regeling na te leven en erop toe te zien dat ook anderen deze regeling naleven. Bij het niet naleven hiervan zullen geëigende maatregelen getroffen worden.



Een rokende bezoeker/cliënt moet worden verzocht zijn gedrag te veranderen of het gebouw te verlaten, omdat hij/zij een overheidsregel overtreedt. Wie zich verzet tegen de opdracht om uiteindelijk het gebouw te verlaten, maakt zich schuldig aan lokaalvredebreuk. De politie kan vervolgens worden ingeschakeld. Indien bezoekers/cliënten regelmatig de tabakswet overtreden, kunnen disciplinaire maatregelen genomen worden.

- Locatie Heijendaal: Op de begane grond is het Bruine Café. Deze ruimte is ingericht als rookruimte.

1.22 Tijdelijk verblijf buiten de verpleegafdeling.

U kunt gedurende uw verblijf op een verpleegafdeling na overleg met de arts en eerst verantwoordelijke verzorgende, altijd enkele dagen of uren naar huis of op visite elders.

De zorgverzekeraar, die het verblijf in het verpleeghuis betaalt, stelt echter wel bepaalde voorwaarden. Als een cliënt te veel of te lang afwezig is, kan de verzekeraar de betaling onderbreken.

Ook is de verzekeraar niet bereid om eventuele thuisverzorging te betalen aan iemand voor wie al een verpleeghuisopname wordt vergoed. Overleg tussen cliënt, familie/relatie en de verpleegafdeling over thuisbezoek is dus van groot belang.

1.23 Cliëntenraad

De Cliëntenraad is een onafhankelijk adviesorgaan, geeft advies, gevraagd en ongevraagd.

De Cliëntenraad is de enige die kan praten vanuit de ervaring van de bewoners en zo nodig voor hun belangen opkomen. De Cliëntenraad praat mee over beleidszaken, kan bepaalde punten inbrengen en deskundigen uitnodigen voor advies.

1. de raad is spreekbuis van de cliënten.
2. de raad bewaakt de rechten van de bewoners en behartigt hun gemeenschappelijke belangen.
3. de raad adviseert de zorgaanbieder, gevraagd en ongevraagd, met als doel de kwaliteit van de zorg en dienstverlening aan bewoners.



De Cliëntenraad Heijendaal bestaat uit maximaal 8 mensen inclusief de voorzitter. De voorzitter en de cliëntenraad worden ondersteund bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden door een cliëntenraad ondersteuner.

De leden van de Cliëntenraad zijn vrijwilligers. Bewoners (bijvoorbeeld van de afdeling somatiek) en familieleden of andere relaties van bewoners hebben zitting in de raad. Er wordt gestreefd naar een evenwichtige vertegenwoordiging van alle afdelingen van de Verpleeghuiszorg: Heijendaal, Op de Beek, Ijsvogel en de nieuwe PG afdeling op de Paasberg.

De Cliëntenraad Heijendaal vergadert in principe eens per maand, met of zonder de verantwoordelijke manager afhankelijk van de agenda of met andere uitgenodigde gasten, afhankelijk van de thema's die behandeld worden door de Raad.

Cliëntenraad Heijendaal is bereikbaar via de speciale brievenbus naast de receptie van locatie Heijendaal of via de cliëntenraad ondersteuner:

(026) 354 90 71 (maandag en dinsdag).

E-mail: clienraadondersteuner@drie-gasthuizen.nl

De Cliëntenraad is overigens altijd op zoek naar actieve leden, mocht u meer willen weten, neem gerust contact op.

1.24 Klachtenprocedure

Drie Gasthuizen Groep heeft graag tevreden cliënten. Waar mensen samen werken en wonen, kan het echter gebeuren dat de professionele zorg- en dienstverlening niet volgens verwachting verloopt. Er kunnen communicatiestoringen ontstaan of gevoelens van onvrede over bijvoorbeeld aspecten op het gebied van wonen, welzijn en zorg. In dat geval horen we dat graag van u. Met uw klacht of suggestie kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

In gesprek gaan

Natuurlijk is het eerste advies om uw klacht rechtstreeks te bespreken met betrokkene(n).



Mocht dit geen oplossing bieden of geeft u er de voorkeur aan dit met een ander te bespreken, dan kunt u contact opnemen met één van de volgende functionarissen:

- eerst verantwoordelijk verzorgende of contactverzorgende
- teamleider
- verantwoordelijk manager
- cliëntvertrouwenspersoon
- medewerker van het Centraal Loket
- lid van de interne klachtencommissie
- lid van de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem

Klachtmelding aan de Interne Klachtencommissie

Meld uw klacht, schrijf een brief!

Het kan zijn dat het overleg met één van de bovengenoemde functionarissen niet naar uw tevredenheid verloopt of dat u direct een klacht wilt indienen. Dan kunt u een brief sturen naar de klachtencommissie van Drie Gasthuizen Groep.

De commissie bestaat uit drie leden: één voorzitter (met juridische achtergrond) en twee leden. Binnen vijf werkdagen ontvangt u bericht van de commissie dat uw klacht is ontvangen.

Klachtbehandeling

Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken na binnenkomst van de melding ontvangt u bericht van de commissie of de klacht wel of niet in behandeling wordt genomen. Vervolgens wordt door de commissie een onderzoek ingesteld. De commissie verzamelt informatie en gaat eventueel te rade bij deskundigen. De commissie kan u en de degene tegen wie u de klacht richt vragen tijdens een hoorzitting uw visie op de klacht te geven.

Uitspraak

De commissie brengt binnen zes weken na ontvangst van een ontvankelijk verklaarde klacht een schriftelijke rapportage uit aan de Raad van Bestuur. In deze rapportage adviseert de commissie over de te nemen maatregelen. Een afschrift van deze rapportage wordt ook naar u verstuurd.

Binnen drie weken na het ontvangen van de rapportage neemt de Raad van Bestuur een beslissing over de te nemen maatregelen.



U en de commissie ontvangen een afschrift van deze beslissing. Als u over de genomen beslissing c.q. maatregelen zou willen praten, kunt u contact opnemen met één van de leden van de commissie.

Mogelijkheid van beroep

Mocht u niet tevreden zijn over de genomen beslissing c.q. maatregelen dan kunt u een klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem.

Meer informatie en belangrijke adressen

De interne klachtenregeling is op de vragen bij de cliëntvertrouwenspersoon of via onze website www.driegasthuizengroep.nl.

Cliëntvertrouwenspersoon Drie Gasthuizen Groep

Naam: mevrouw Helma Hekking

Telefoon: 06 – 10532489

E-mail: cliëntvertrouwenspersoon@drie-gasthuizen.nl

Secretariaat Klachtencommissie Drie Gasthuizen Groep

Postadres: Antwoordnummer 1550, 6800 WC ARNHEM

Telefoon: 026 – 3549429

E-mail: klachtencommissieclienten@drie-gasthuizen.nl

Externe Klachtencommissie Regio Arnhem

Postadres: Antwoordnummer 1377, 6800 VC Arnhem

Tel.: 024-3586069

E-mail: externeklachtencommissie@kpnmail.nl

1.25 Melding incidenten cliënten (MIC)

Om de kwaliteit van de zorg te bevorderen, is het nodig om regelmatig te kijken naar ons werk. Wanneer er iets mis gaat spreken wij van een incident. Het gaat hierbij om situaties waarin u als cliënt of bezoeker iets is overkomen, of om een gevaarlijke situatie. Medewerkers en vrijwilligers van locatie Heijendaal hebben de plicht een dergelijk incident te melden middels een formulier.

De verwerking van de binnengekomen meldingen is er op gericht deze incidenten in de toekomst te voorkomen en preventieve maatregelen te nemen.



1.26 Privacy

Privacygevoelige informatie over cliënten wordt alleen verstrekt aan medewerkers die bij de zorg en behandeling betrokken zijn en aan uzelf. Er is slechts één door u aangewezen contactpersoon, die namens u een beroep kan doen op het recht tot inzage in uw dossier. Mogelijke andere betrokkenen dienen zich tot deze contactpersoon te wenden, voor vragen en informatie over u en uw situatie.

Wij verzoeken u dan ook met nadruk overeenstemming te bereiken over wie uw contactpersoon is. Indien noodzakelijk kunt u dit wettelijk regelen. Over de inhoud van het zorgleefplan en de dagelijkse gang van zaken zal regelmatig met u of uw contactpersoon overlegd worden.

Op locatie Heijendaal is conform de wet persoonsregistratie een privacyreglement van kracht. Indien u dit reglement wilt inzien kunt u contact opnemen met de secretaresse van de woonzorgmanager Heijendaal/Op de Beek. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (026) 354 97 91.

Uw kamer/appartement is privé. Alleen dan wanneer strikt noodzakelijk mag personeel uw kamer/appartement betreden en anderen op uw uitnodiging.

Het afsluiten van kamers/appartementen kan in overleg met het verzorgend personeel en is vanzelfsprekend afhankelijk van individuele situaties. Het principe is, dat verzorgend personeel op uw deur klopt of aanbelt voor zij naar binnen gaan.

1.27 Schademeldingen

Hoe vervelend ook, het kan voorkomen dat er schade ontstaat aan o.a. lijfgoed en schoeisel. Deze schade kan voor vergoeding in aanmerking komen wanneer Stichting Catharina verwijtbaar daarvoor aansprakelijk is. Hiervoor geldt een eigen risico van € 35,-- per jaar. Voor gebitten, brillen, horloges, gehoorapparaten en audiovisuele middelen geldt een eigen risico van € 70,-- per jaar. Kostbaarheden en sieraden vallen niet onder de aansprakelijkheid van stichting Catharina. Het houden van kostbaarheden houdt een risico in, dat door de bewoner zelf gedragen moet worden.

Hiervoor dient u zelfstandig een kostbaarhedenverzekering af te sluiten.

Een aanvraagformulier ten behoeve van de schademelding:

Aansprakelijkheidsverzekering (WA) Stichting Catharina kan worden gevraagd aan de teamleider van de afdeling, die samen met u het formulier kan invullen.



1.28 Gevonden en verloren voorwerpen

In Drie Gasthuizen Groep, waar elke dag veel mensen leven en werken, raken zaken zoek. Dit is bijzonder vervelend. Soms worden ook zaken teruggevonden en is het onduidelijk waar dit zoek geraakt is.

Hoe te handelen:

Er is een formulier 'gevonden voorwerpen', waarop aangegeven kan worden welk voorwerp zoek is geraakt of is gevonden. Dit formulier en bij gevonden ook het voorwerp, wordt naar de receptie gebracht.

De receptie beheert deze formulieren en gevonden voorwerpen en probeert hier de 'match' te laten plaatsvinden, tussen iets wat verloren is door de één en gevonden door de ander. Deze formulieren liggen op de afdeling. Dit formulier is zowel voor medewerkers als cliënten en familie in te vullen en te gebruiken.

1.29 Legitimatie

Wanneer u bij ons komt wonen, vraagt het Centraal Loket een kopie van uw geldige legitimatiebewijs. Dit is, omdat zij uw identiteit dienen te controleren (wettelijke bepaling).

Tijdens het verblijf echter, heeft u ook bij voortduring een geldig legitimatiebewijs nodig. Wanneer specifieke voorzieningen voor u dienen te worden aangevraagd of u plotseling naar het ziekenhuis moet, dient u dit geldige legitimatiebewijs bij u te hebben. Een eis van het ziekenhuis is dat u het legitimatiebewijs binnen één dag moet kunnen tonen als u deze niet bij u heeft. Uw EVV-er spreekt met u of eerste contactpersoon af, waar u dit geldige legitimatiebewijs bewaart. Een kopie hiervan wordt opgenomen in uw dossier.

U dient zorg te dragen, met behulp van uw contactpersoon, voor een blijvende geldigheid hiervan.

Mocht het legitimatiebewijs niet meer geldig zijn en u kunt om gezondheidsredenen (bedlegerig of slecht ter been) niet zelf naar het gemeentehuis, dan kan iemand anders namens u de aanvraag voor een nieuwe identiteitskaart indienen en betalen op het gemeentehuis. Dit kan niet voor een nieuw Paspoort.

Voor een nieuwe identiteitskaart moet het volgende worden meegenomen:

Oude legitimatiebewijs, een recente, goed gelijkende kleurenpasfoto, bon van de (thuis)fotograaf en de legeskosten (2011* € 43,85 voor een identiteitskaart).



Bij verlies of diefstal van het paspoort of identiteitskaart moet u naast de kosten voor dit document ook een extra toeslag betalen (2011* € 31,00)

Er zijn 3 fotografen die bij ons bekend zijn om aan huis foto's te maken, namelijk:

- Kees Rutgers, Hommelseweg 213-215, 6821 LG ARNHEM, telefoon (026) 442 66 00.
- Maarten Kuijer, Kronenburggalerij 5, 6831 ET ARNHEM, telefoon (026) 323 21 81.
- Henny de Mönnink, Prins Hendrikstraat 51/3, 6828 GP ARNHEM, telefoon 06-53147664.

In 2011* bedragen de kosten € 25,00.

Als de kosten direct aan de fotograaf worden betaald dan kan hij/zij deze foto's via de post versturen naar het verpleeghuis/unit. Tevens persoonsnaam vermelden.

Als de kosten niet direct betaald worden dan moeten de foto's worden opgehaald bij de desbetreffende fotograaf.

Op het gemeentehuis kunt u een afspraak maken voor de thuiservice, zodat zij op huisbezoek komen om vingerafdrukken te nemen.

Het nieuwe identiteitsbewijs wordt een week na het nemen van de vingerafdrukken verzonden via de post. In principe komt de thuiservice eenmaal per maand op een woensdag. Het gemeentehuis Arnhem is geopend van 09.00 tot 16.00 uur en op donderdag tot 20.00 uur. Via telefoonnummer 0900-1809 of digitaal via www.arnhem.nl is het mogelijk om een afspraak in te plannen.

1.30 Weer naar huis

Als de behandeling is afgerond, volgt het ontslag. Uiteraard wordt ernaar gestreefd, dat u zich na het ontslag zelfstandig kunt redden in uw thuissituatie.

*Kosten worden jaarlijks aangepast.



Mocht dit (nog) niet lukken, dan zijn er voor u verschillende mogelijkheden:

- U kunt na ontslag zonodig verder worden begeleid door een eerstelijns ergotherapeut of fysiotherapeut van locatie Heijendaal of van een particuliere praktijk;
- U kunt verder worden behandeld door middel van dagbehandeling of dagverzorging;
- U kunt begeleiding krijgen bij het aanvragen van wijkverpleging en/of thuiszorg. Er kan eventueel een aanvraag worden ingediend voor een plaats in het verzorgingshuis.

Bij de ontslagvoorbereiding wordt dit alles uitgebreid met u doorgenomen en krijgt u daarbij de hulp die u nodig heeft.

1.31 Uitvaartregeling

Graag zijn wij op de hoogte van uw uitvaartverzekering. Deze gegevens worden door de verzorging genoteerd. Bij overlijden wordt de familie c.q. contactpersoon gebeld, waarna de familie naar eigen keuze een begrafenisondernemer kan inschakelen. Door de directe naasten kan er op de kamer/appartement afscheid genomen worden. Hierop volgend wordt de verzorging overgenomen door de begrafenis-ondernemer.

1.32 Rouwbegeleiding

Na het overlijden van een dierbaar persoon, is het 'normaal' en 'gezond' als er rouwverdriet en rouwgedrag ontstaat, hoe intens en hoe lang dan ook. Rouwen is zoiets persoonlijks, dat het verdriet en het gedrag op verschillende manieren tot uiting kan komen. Ook de intensiteit en de duur van de rouw is voor iedereen anders. Als u als nabestaande in dit proces behoefte heeft aan herkenning, ondersteuning en hulp dan kunt u voor algemene inlichtingen en advies over rouw en verliesverwerking contact opnemen met de Landelijke Stichting

Rouwbegeleiding (LSR):

Adres: Kaap Hoordreef 38
3563 AV UTRECHT

Tel.: (030) 276 15 00 (op woensdagen 09.00–12.00 uur voor informatie en advies m.b.t rouw, bij inspreken voicemail wordt er teruggebeld).

Fax: (030) 276 29 76

E-mail: info@verliesverwerken.nl

Internet: www.verliesverwerken.nl



1.33 Sensor (telefonische hulpdienst)

Soms is het fijn om met iemand te kunnen praten. Om je verhaal kwijt te kunnen, samen oplossingen voor een probleem te bedenken of alleen maar even contact te hebben. Sensor is dag en nacht bereikbaar:

Telefonisch 0900-0767 (5ct/min)

Chat en E-mail www.sensor.nl

1.34 Ontruiming kamer na vertrek of overlijden

Wij zijn verplicht op korte termijn de opname van een nieuwe cliënt te realiseren.

Bij ontslag betekent dit, dat dezelfde dag alle persoonlijke eigendommen dienen te worden meegenomen.

Bij ontslag of overlijden van een cliënt heeft het onze voorkeur dat de kamer of het appartement binnen 3 dagen door de familie of contactpersoon wordt ontruimd.

In overleg met de verzorging dient de kamer of het appartement uiterlijk na

7 dagen te zijn ontruimd. De goederen worden voor maximaal 14 dagen

opgeslagen. Indien na de afgesproken termijn de goederen niet zijn verwijderd,

gaan wij ervan uit dat er geen belang meer wordt gehecht aan deze bezittingen en staat het ons vrij hierover te beschikken.





Hoofdstuk 2: Welzijn

2.1 Leefklimaat

De belangrijkste reden dat u in het verpleeghuis komt wonen, is omdat u meer hulp en zorg nodig heeft, dan thuis geboden kon worden. In het verpleeghuis wonen is niet meer als thuis. Wij zullen ons best doen, zodat u zich zo goed als mogelijk bij ons thuis kunt voelen.

U heeft een eigen kamer/appartement, dat u met uw eigen spullen kunt inrichten. Met de dagindeling proberen we zoveel mogelijk het ritme van ´ thuis ´ aan te houden, waarbij er momenten zijn dat dingen gezamenlijk gebeuren. In de ochtend wordt u geholpen met wassen en aankleden, zoals voor u nodig is. Het ontbijt gebeurt op een daarop afgestemd moment. Het koffie drinken in de ochtend, middag en avond, net als de maaltijd tussen de middag en in de avond, gebeurt meestal gezamenlijk. Er zijn activiteiten op de afdeling en er zijn activiteiten op andere plekken in huis, zoals de verenigingen. We vieren op de afdelingen met elkaar de feesten: Sinterklaas, Kerst, Oud en Nieuw, Koninginnedag en andere feestelijke gebeurtenissen. De gezamenlijke huiskamer proberen we zo gezellig mogelijk in te richten. Een aanvulling op deze huisregels zijn de woongroepregels. Dit zijn regels waarin de gezamenlijke afspraken staan met betrekking tot de eenduidigheid van handelen op de afdeling en in de huiskamers. Onze medewerkers hebben geen uniformen aan (met uitzondering van Driepoorten in verband met de daar te verlenen zorg). Bij het vormgeven van het leefklimaat worden uw wensen meegenomen in het inrichten van uw persoonlijke zorgleefplan.

In algemene zin kunt u uw wensen kenbaar maken aan de zorgverleners en/of de teamleider van de afdeling.

2.2 Tips voor de bezoeker.

Als u op bezoek komt, is het fijn wanneer u leuke dingen doet. Wij willen u graag wat tips geven, waar u dan aan kunt denken:

- Lekker naar buiten is altijd fijn. Elke cliënt mag, nadat u dit gemeld heeft bij de verzorging, mee op een wandelingetje (tenzij er belangrijke, u dan bekende redenen is).
- Gezellig naar het restaurant en als het weer het toelaat op het terras zitten.



- Onze miniboerderij bezoeken.
- Oude fotoboeken bekijken.
- Samen de krant bekijken.
- Een spelletje doen. In overleg met verzorging of dagbestedingscoach is het mogelijk om een spelletje op maat te realiseren.
- Knutselactiviteiten.
- Heeft u een huisdier, die mag mee op bezoek.
- (kleine) kinderen zijn erg welkom.

2.3 Recreatie

Wanneer u bij ons komt wonen krijgt u een boekje waarin alle verenigingen staan beschreven. Elke locatie heeft, met uitzondering van verpleegunit Orchidee, een eigen verenigingenboekje. Verpleegunit Orchidee kan gebruik maken van de activiteiten die plaatsvinden in woonzorgcentrum Paasberg.

U kunt zelf of samen met uw familie, verzorging of dagbestedingscoach een keuze maken voor een vereniging. Hiervoor vult u het aanmeldformulier voor deelname aan een vereniging in. De verenigingsleiders bekijken of u ingeschreven kunt worden of dat u voorlopig op een wachtlijst komt.

Samen met de verzorging en activiteitenbegeleider wordt gevolgd of de vereniging voor u een goede keuze is.

Voor de verenigingen geldt dat u een bijdrage voor de onkosten betaalt. Dit wordt per maand automatisch via de cliëntenrekening verrekend.

Speciale activiteiten die georganiseerd zijn, worden aangekondigd via het huisblad 'Thuisnieuws' en door middel van affiches op diverse plekken op de locatie. Deze activiteiten zijn gratis.

Eens per veertien dagen wordt op zaterdagochtend, behalve de zomermaanden, een muzikale ochtend verzorgd door vrijwilligers van omroep De Arend. Deze activiteit wordt in de even week gehouden van 10.30 tot 11.45 uur in de Elisabethszaal (locatie Heijendaal). De toegang is gratis.

2.4 Huisblad "Thuisnieuws"

Het huisblad "Thuisnieuws" verschijnt eens per twee maanden. Het is een informatieblad voor alle cliënten, contactpersonen en overige geïnteresseerden. Bij inhuizing ontvangt u de meest recente uitgave van het Thuisnieuws.



2.5 Kapper

- Locatie Heijendaal:
Iedere donderdag op afspraak van 10.00 uur – 17.00 uur
Eens per twee weken op woensdag op afspraak van 10.00 – 17.00 uur.
Via de receptie kunt u een afspraak voor de kapper maken.
Bij voorkeur dienen de kosten voor de kapper contant te worden betaald.
Wanneer dit niet mogelijk is kan het via de cliëntenrekening.
- Verpleegunit Ijsvogel: Via de receptie kunt u een afspraak voor de kapper maken. De kosten voor de kapper moeten contant worden betaald.
- Verpleegunit Op de Beek: In huize Kohlmann is een kapper waar u gebruik van kunt maken. De kosten voor de kapper moeten contant worden betaald. Via de receptie kunt u een afspraak voor de kapper maken.
- Verpleegunit Orchidee: Eens per 6 weken komt de kapper. Indien gewenst geeft zij ook een schoonheidsbehandeling en/of manicure. Via de receptie kunt u een afspraak voor de kapper maken. De kosten voor de kapper moeten contant worden betaald, of per factuur. Deze wordt verzonden naar de eerste contactpersoon.

2.6 Schoonheidssalon

Aan locatie Heijendaal is op dit moment geen schoonheidsspecialiste verbonden. Het is natuurlijk altijd mogelijk dat u zelf een schoonheidsspecialiste uitnodigt om op locatie een schoonheidsbehandeling te verzorgen.

2.7 Pedicure

In locatie Heijendaal is er de mogelijkheid gebruik te maken van een pedicure. Zij is er elke dinsdag. Een pedicurebehandeling is voor eigen rekening, met uitzondering van pedicurebehandeling bij een diabetische voet. De kosten kunnen contant worden betaald of worden verrekend via de cliëntenrekening. Als u gebruik wilt maken van een pedicure, verzoeken wij u bijgevoegde toestemmingsverklaring in te vullen. Zie bijlage 7 op blz. 85. Alle cliënten kunnen hiervan gebruik maken en via de receptie Heijendaal een afspraak maken. De kosten voor het vervoer naar locatie Heijendaal zijn voor eigen rekening.



2.8 Vervoer

Via de receptie kunt u taxi's bestellen. Dit kan zijn de regiotaxi KAN of een particuliere taxi. Alle vervoerskosten, met uitzondering van taxivervoer naar tandartspraktijk Dental Arnhem, zijn voor eigen rekening.

Regiotaxi KAN

De receptie beschikt over 2 eigen passen waar iedereen de KAN regiotaxi op kan bestellen. Beschikt u over een eigen pas, dan is de taxirit in de meeste gevallen goedkoper.

Als u geen gebruik meer kunt maken van het reguliere openbaar vervoer dan kunt u een aanvraag indienen voor een WMO*-vervoersvoorziening. Hiervoor kunt u contact opnemen met de gemeente Arnhem, Loket Zorg en Inkomen, Koningstraat 38 te Arnhem. Telefoonnummer 0900-1809 (lokaal tarief).

De KAN taxi kan geen tijdgarantie op de ophaaltijd geven, maar u moet wel een kwartier voor ophaaltijd klaar zitten. U moet de taxirit contant betalen en de chauffeur om een bon vragen. De bon kunt u indienen bij uw zorgverzekeringsmaatschappij.

Indien u langdurig bent aangewezen op vervoer van en naar een specialist, dan kunt u een machtiging aanvragen bij uw zorgverzekeringsmaatschappij. De aanvraagformulieren zijn verkrijgbaar bij de receptie. Dit formulier moet ondertekend worden door de behandelend arts. Deze ritten worden dan door de vervoersmaatschappij bij de zorgverzekering ingediend.

Taxivervoer naar de tandartspraktijk Dental Arnhem horen bij het zorgaanbod van locatie Heijendaal. U moet wel om een bon vragen aan de chauffeur. Deze bon kunt u inleveren bij de receptie en wordt direct uitbetaald uit de kas.

Particuliere taxi

U kunt er ook voor kiezen om een particuliere taxi te bestellen. Dit kunt u ook via de receptie regelen. Deze ritten zijn duurder dan de regiotaxi. U heeft dan wel meer de garantie dat u op tijd op uw afspraak zult komen. U moet de rit contant afrekenen en om een bon vragen aan de chauffeur.



* Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

2.9 Vervoer tijdens uw verblijf

Wij hebben de beschikking over een rolstoelbus, die voornamelijk bestemd is voor uitstapjes van onze cliënten. U kunt ook zelf de bus reserveren.

U dient de bus dan 14 dagen van tevoren aan te vragen bij de receptie van locatie Heijendaal, telefoon (026) 354 90 90. Voor het vervoer per rolstoelbus is een bijdrage verschuldigd. Tijdens de rit zijn de chauffeur en passagiers verzekerd voor mogelijk opgelopen schade en/of persoonlijk letsel. Dit geldt echter niet voor schade of letsel buiten de rit om.

2.9 A. Toezicht tijdens het parkeren bij ziekenhuisbezoek Rijnstate

Als u een afspraak heeft in het ziekenhuis en u kunt om gezondheidsredenen niet zelf autorijden zal in veel gevallen uw partner, familielid of relatie met u mee gaan. Diegene moet dan zijn auto op een reguliere plaats parkeren nadat hij/zij u heeft afgezet voor de hoofdingang van het ziekenhuis.

Een mogelijkheid is als u niet alleen kunt wachten voor het ziekenhuis totdat uw partner, familie of relatie terug is van het parkeren van de auto, dat u gebruik kunt maken van een gastvrouw van het ziekenhuis om toezicht te houden.

Degene die u naar het ziekenhuis brengt, meldt zich bij de receptie en de receptionist belt dan een gastvrouw, die komt om de honneurs waar te nemen. De gastvrouw is er over het algemeen binnen vijf minuten. De gastvrouw zal toezicht houden totdat de parkeerder terug is. Bij het weggaan, kan dezelfde route gevolgd worden.

2.10 Restaurant

Het restaurant van locatie Heijendaal is een openbare ruimte en is van maandag tot en met zondag geopend van 10.00 tot 20.30 uur.

De keuken is geopend van maandag t/m zondag van: 12.00 – 13.30 uur.

In verband met feesten en partijen kunnen er andere openingstijden zijn. Dit wordt aangegeven op het aankondigingsbord en u kunt dit navragen bij de receptie.

Buiten de openingstijden van de keuken is het altijd mogelijk om koffie/thee, tegen betaling, te halen uit de automaat. De automaat staat in het restaurant.

Tevens kunt u tijdens de openingstijden van de winkel ook iets kopen en nuttigen in het restaurant. Denk hierbij aan limonade, appeltaart, koekjes, ijs etc.

Het restaurant is voor feesten en partijen geopend op afspraak.



Voor de mogelijkheden kunt u contact opnemen met de keuken, via de receptie van locatie Heijendaal.

2.11 Winkel

- Locatie Heijendaal: In het restaurant vindt u tevens een winkel. In de winkel hanteren wij een groot assortiment levensmiddelen, toiletartikelen en rookwaren. De openingstijden van de winkel zijn:
Maandag t/m vrijdag van: 10.00 – 13.30 en van 14.30 – 16.30 uur.
Zaterdag en zondag van: 10.30 – 13.30 en van 14.30 – 17.00 uur.
De winkel is voor iedereen toegankelijk.
- Verpleegunit Ijsvogel: Op de begane grond tegenover de receptie zit de winkel. De openingstijden van de winkel zijn:
Maandag t/m vrijdag van: 09.30 – 12.00 uur.
Tevens komt er wekelijks een groente- en fruitman en bloemenman.
- Verpleegunit Op de Beek: Men kan gebruik maken van het winkeltje van Huize Kohlmann. U kunt daar terecht voor een klein assortiment aan levensmiddelen, rookwaren en snoepgoed. De openingstijden van de winkel zijn:
Maandag t/m zondag van: 08.30 – 21.00 uur.
- Verpleegunit Orchidee: Op de begane grond nabij de ingang is de winkel. De openingstijden van de winkel zijn:
Dinsdag en donderdag van: 09.30 tot 12.00 uur en op
Woensdag en vrijdag van: 14.00 tot 15.30 uur.
Tevens komt er wekelijks een groente- en fruitman en bloemenman.

2.12 Verjaardag

Een verjaardag gaat niet ongemerkt voorbij. Op de afdeling wordt er aandacht besteed aan deze belangrijke dag. U kunt zelf kiezen of u samen met de andere cliënten het feestje wilt vieren in de huiskamer. Als u een verjaardagsfeestje wilt organiseren voor familie en vrienden is dit mogelijk.

Dit kunt u bijvoorbeeld houden in het Restaurant binnen de locaties.

U kunt drankjes, hapjes, gebak en dergelijke bestellen via de eerst verantwoordelijk verzorgende (EVV-er). De EVV-er zal hiervoor een restauratieve bon invullen. De kosten zijn voor uw eigen rekening. Als u uw verjaardag in het restaurant wilt vieren zijn hiervoor diverse mogelijkheden.

U kunt hiervoor contact opnemen met de receptie van locatie Heijendaal.



2.13 Participatie in de zorg door familie of relatie

Wij begrijpen dat uw verwanten betrokken willen blijven en mee willen helpen met de zorg voor u. Dit stellen wij zeer op prijs. Voorbeelden zijn; haren wassen, koken, scheren, begeleiden van activiteiten op de woongroep enz. In overleg met uw EVV-er kunnen hier afspraken over worden gemaakt en kan hier inhoud aan worden geven.

2.14 Vrijwilligers

Voor activiteiten die buiten de dagelijkse verzorging vallen wordt er een beroep gedaan op vrijwilligers. Mensen met totaal verschillende achtergronden, maar wel met een zelfde instelling. Mensen die het leuk vinden om een deel van hun vrije tijd te besteden aan de medemens. Opleiding is hierbij van ondergeschikt belang, enthousiasme en inzet staan voorop.

Naast het helpen van de eigen familie is het ook mogelijk om betrokken te raken bij de zorg voor andere cliënten.

Als een bezoeker daarin geïnteresseerd is, kan deze daarvoor contact opnemen met de coördinator vrijwilligerswerk, Pieta van der Donk. Zij is aanwezig op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag en te bereiken via telefoonnummer (026) 354 90 90. Wanneer u graag een specifieke vrijwilliger voor een specifieke activiteit zou willen kunt u samen met de EVV-er hiervoor een aanvraag doen.

2.15 Geestelijk verzorging

Er zijn verschillende vragen waarmee u bij de geestelijke verzorging terecht kunt. U kunt daarbij denken aan vragen rondom zingeving. Deze vragen hebben te maken met gebeurtenissen die (diepe) indruk op u maken en waar u over na denkt of die u bezig blijven houden. Samen zoeken naar wat uw leven zin geeft en waar u kracht aan opdoet. Dat kunnen we doen door de rode draad in uw leven op het spoor te komen en te ontdekken wat voor u belangrijk was en is.

Een andere mogelijkheid is bekijken welke rituelen u helpen grip op de situatie te krijgen of u steun geven. Dit kunnen afscheidsrituelen zijn rondom ziek- of sterfbed. Daarnaast zijn er rituelen als bidden, mediteren, lezen van woorden die voor u belangrijk zijn en bezoeken van de religieuze muziek. Ook kunt u denken aan het maken van een persoonlijk ritueel bijvoorbeeld bij het begin van de dag, voor het slapen gaan of rituelen die vorm geven aan verwerking van gevoelens.



Wanneer duidelijk wordt, dat het sterven dichterbij komt kan de geestelijke verzorging desgewenst stervensbegeleiding bieden.

Tevens kunt u met vragen over het geloof of over levensovertuigingen terecht bij de geestelijke verzorging. Vragen over de (on)mogelijkheid van leven na de dood, de rol van God in het leven of specifieke bijbelse vragen zijn zo maar wat vragen die daarbij kunnen horen.

U kunt een beroep doen op de geestelijke verzorging met én zonder geloofs- of levensovertuiging. De gesprekken vinden in vertrouwen tussen u en de geestelijke verzorging plaats.

De geestelijke verzorging is op maandag, dinsdag, donderdag en eens per maand op vrijdag aanwezig. U kunt zelf een afspraak maken of dit regelen via het verplegend personeel.

In verpleeghuis Heijendaal en op de verpleegunits Op de Beek, IJsvogel en Orchidee is geestelijke verzorging aanwezig. U kunt ons bereiken op telefoonnummer (026) 354 90 90 of via E-mail: geestelijkeverzorging@drie-gasthuizen.nl

2.16 Stiltecentrum

Locatie Heijendaal heeft op de begane grond een stiltecentrum. Een plek waar u rust kunt vinden. Waar u kunt bidden of mediteren. Een plek waar u even binnen kunt lopen en op andere gedachten kunt komen. Stilte kan je dichterbij jezelf brengen. Stilte kan ruimte scheppen om bij je innerlijke kracht te komen.

De kracht van waaruit we leven. Ook kunt u hier samen met iemand die u dierbaar is binnengaan en samen een kaarsje branden of samen stil zijn.

Er liggen diverse boeken waar u in kunt bladeren en er zijn verschillende gedichtenbundels aanwezig.

2.17 Kerkdiensten

Elke vrijdagochtend wordt er op locatie Heijendaal om 10.30 uur een kerkdienst gehouden. De eerste vrijdag van de maand is er een Rooms Katholieke viering. Op de overige vrijdagen worden er oecumenische vieringen gehouden. Daarnaast vinden er op eerste Paasdag en Kerstavond vieringen plaats.

Bij de kerkdienst zijn altijd vrijwilligers aanwezig om daar waar nodig mensen te helpen.



De kerkdiensten zijn vrij toegankelijk voor iedereen.

➤ Verpleegunit IJsvogel

De kerkdiensten worden verzorgd door de Rooms Katholieke en de Protestantse Gemeente. In de huisbode vindt u de tijden van de kerkdiensten.

➤ Verpleegunit Op de Beek

U kunt naar de kerkdienst op locatie Heijendaal. In de kapel van Huize Kohlmann wordt elke vrijdag een kerkdienst gehouden van 11.00 tot 12.00 uur. Tevens kunt u ook naar de kerkdiensten in één van de kerken van Arnhem.

➤ Verpleegunit Orchidee

In overleg met de verzorging worden er regelmatig huiskamerdiensten georganiseerd door de geestelijke verzorging.

2.18 Herdenkingsbijeenkomsten

In deze bijeenkomsten worden de overleden cliënten van de voorgaande maanden herdacht. Deze mensen hebben in verpleeghuis Heijendaal of in een van de verpleegunits (IJsvogel, Orchidee, Op de Beek) gewoond.

De herdenkingsbijeenkomsten worden tweemaal per jaar gehouden, meestal in mei en november. Ze zijn bedoeld voor familie, vrienden, andere cliënten en voor het verzorgend personeel en vrijwilligers. Het blijkt iedere keer een waardevolle manier te zijn om bij elkaar te komen en samen stil te staan bij onze dierbaren.





Hoofdstuk 3: Zorg

3.1 Innovatie van zorg

Om te blijven ontwikkelen in onze zorg, worden er regelmatig projecten of onderzoeken uitgevoerd binnen de locaties. Het cliënttevredenheidsonderzoek dat eens per twee jaar wordt uitgevoerd is daar een voorbeeld van, evenals de landelijke prevalentie Zorgproblemen dat jaarlijks wordt uitgevoerd.

Alle onderzoeken en projecten worden voorgelegd aan de cliëntenraad ter goedkeuring. Middels specifieke voorlichting voor een betreffend onderzoek of project zult u geïnformeerd worden. De ene keer is dit meer zichtbaar dan een andere keer en wordt gebruikt ter verbetering van het verlenen van onze zorg.

3.2 Contactpersoon

U heeft doorgegeven wie de eerste en tweede contactpersoon is. De eerst verantwoordelijk verzorger (EVV-er) zal contact onderhouden met de als eerste genoemde contactpersoon. Mogelijke andere betrokkenen dienen zich tot deze contactpersoon te wenden, voor vragen en informatie over u en uw situatie. Wij verzoeken u dan ook met nadruk overeenstemming te bereiken over wie uw eerste contactpersoon is. Indien noodzakelijk kunt u dit wettelijk regelen. Is de eerste contactpersoon niet te bereiken, dan wordt er contact opgenomen met de als tweede genoemde contactpersoon. Voor ons is het belangrijk, dat als er wijzigingen plaatsvinden in de gegevens van de opgegeven contactpersonen, u deze wijzigingen zo spoedig mogelijk doorgeeft aan de verzorging. Dit geldt ook als de eerste contactpersoon door bijvoorbeeld vakantie tijdelijk niet te bereiken is.

3.3 Eerst verantwoordelijke verzorger (EVV-er)

Tijdens uw verblijf op één van onze verpleegafdelingen heeft u, uw partner, familie of relatie als eerste aanspreekpunt een vaste eerst verantwoordelijke verzorger, afgekort EVV-er. Deze EVV-er behartigt uw belangen en coördineert uw (zorg)zaken. De EVV-er zal het contact onderhouden met de door u aangegeven contactpersoon.



3.4 Medicatiebeleid

Als u thuis medicijnen gebruikt, dient u deze mee te nemen om ze aan de specialist ouderengeneeskunde te laten zien. Ook willen wij een recent medicatieoverzicht. Dit overzicht wordt door ons opgevraagd bij uw huisarts. Met vragen over de voorgeschreven medicijnen, hun werking en eventuele bijverschijnselen kunt u terecht bij uw specialist ouderengeneeskunde. Neemt u bij opname voor de eerste drie dagen uw medicijnen mee.

Het is goed te weten dat wij worden bevoorrad door de Kringapotheken, waardoor uw medicijnen er mogelijk anders uitzien of een andere naam hebben.

Wij kennen drie medicatie-deelmomenten: rond 08.00, 14.00 en 21.00 uur.

De specialist ouderengeneeskunde zal uw medicatie bekijken en daar waar mogelijk, de innametijden en doseringen aanpassen naar deze drie deelmomenten toe. De ervaring leert dat slechts in bijzondere gevallen (bij specifieke medicatie voor specifieke aandoeningen) dit niet mogelijk is. Uiteraard worden dan de innametijden en deelmomenten gehanteerd, zoals deze voor u noodzakelijk zijn.

3.5 Zorgdossier

Voor elke cliënt is een zorgdossier. Hierin staat alle informatie die nodig is voor een goede zorg/-dienstverlening.

Zorgleefplan

Bij uw opname wordt een zorgleefplan opgesteld. Het zorgleefplan omschrijft de algemene gegevens en de problemen of klachten van u. Ook wordt vastgelegd wat het doel van de verzorging, verpleging en behandeling is.

Minimaal twee keer per jaar wordt het doel besproken in een Multi Disciplinair Overleg (deskundigenoverleg) en wordt dit doel zonodig in dit overleg aangepast. Zie bijlage 8 op blz. 87 ´MDO-procedure´. Dit gebeurt in overleg met de behandelend specialist ouderengeneeskunde, (para-)medische dienst en EVV-er. Hieraan vooraf vindt een gesprek plaats met u en/of uw eerste contactpersoon. In dit gesprek wordt de zorg en het zorgleefplan over de afgelopen periode geëvalueerd en worden uw wensen voor de komende periode besproken. Dit is het uitgangspunt bij het Multi Disciplinair Overleg (MDO).



Zorgkaart

Op de zorgkaart staan zorgafspraken die afgeleid zijn van het zorgleefplan. Deze informatie is wat uitvoeriger. Deze zorgkaart geeft inzicht op welke momenten per vierentwintig uur de deskundige zorg verleend moet worden en welke ondersteuning u behoeft bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) .

Aangezien dit uw zorgbehandelplan is, is het ook uw toestemming die maakt dat we zo zorg kunnen gaan verlenen. Hiervoor ondertekent u zowel het zorgleefplan als de zorgkaart.

U heeft te allen tijde recht op inzage van uw zorgdossier. Alle professionele zorgverleners, die direct betrokken zijn bij de uitvoering van zorg hebben lees- en schrijfrechten met betrekking tot uw zorgdossier. Alle anderen hebben uw schriftelijke toestemming nodig om uw dossier in te zien. Uw eerste contactpersoon heeft ook recht op inzage van uw dossier.

Hij/zij is ook degene die uw belangen behartigt, wanneer u dit om wat voor reden dan ook niet zelf kunt.

3.6 Wassen

Op alle locaties wordt, wanneer u op bed geholpen wordt, bij de ochtendverzorging gebruik gemaakt van het concept “verzorgend wassen”. Hierbij wordt u met kant-en-klare washandjes verzorgd. De washandjes zijn geïmpregneerd met een reinigingslotion, die reinigend, huidverzorgend en verfrissend is. De ochtendverzorging wordt hierdoor veel minder belastend voor u. Vanzelfsprekend bepaalt uw individuele zorgleefplan of en wanneer u met deze washandjes wordt verzorgd.

3.7 Onderzoek en behandeling

De medische zorg is in handen van de specialisten ouderengeneeskunde, die elk hun eigen afdelingen hebben. Na ieder MDO is er een familiegesprek om het zorgleefplan met u te bespreken. Zonodig kunt u na overleg met de EVV-er een afspraak maken met de specialist ouderengeneeskunde. De betreffende specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor uw behandelplan.



3.8 Arbeidsomstandigheden

Onze medewerkers zorgen voor u en ondersteunen u bij de handelingen die u zelf niet meer kunt. In veel gevallen betekent dit, dat de verzorgende u helpt bij tillen, draaien in bed, transfers, ondersteuning bij het lopen enzovoort. Om dit op een gezonde manier voor de verzorgende te laten gebeuren, zijn er hulpmiddelen voor handen, zoals bijvoorbeeld tilliften, hoog/laag bedden en hulpmiddelen bij het verplaatsen in bed. Wanneer blijkt dat de inzet van een hulpmiddel noodzakelijk is om de hulp op een gezonde manier door de verzorgende te laten doen, wordt dit met u overlegd. Om de gezondheid van de medewerkers te waarborgen, dient u deze inzet van hulpmiddelen toe te staan.

U bent hier om verzorging en behandeling te verkrijgen. U, of eventueel uw bezoek, zult ons dan ook in de gelegenheid moeten stellen, om u de zorg te kunnen bieden, zoals deze in het zorgleefplan met u is afgesproken. Wij houden hierbij rekening met uw ziektebeeld en de situatie.

Agressie van bezoekers naar verzorgenden maakt het werken onveilig. Bovendien voelen andere bewoners zich door een agressie-incident ook onveilig. Indien deze situatie zich voordoet, zet het management van de organisatie daartoe passende maatregelen in.

3.9 Video Interactie Begeleiding

Om optimale zorg te kunnen leveren, maken wij in specifieke situaties gebruik van Video Interactie Begeleiding.

Dit gebeurt niet zomaar, het betreft situaties waarin onbegrepen gedrag een rol speelt en andere werkwijzen niet tot een oplossing hebben geleid. Met de video wordt dan een zorgmoment opgenomen, wat later met de betrokken verzorgers wordt bekeken.

De ervaring leert, dat door het zichtbaar maken van non-verbale communicatie, de verzorging signalen leert herkennen, waardoor het gedrag begrepen kan worden en het lukt om tot een oplossing te komen.

Wanneer we overwegen dat dit in een bepaalde situatie tot een oplossing kan leiden wordt dit goed met u doorgesproken. Pas na uw toestemming kan de Video Interactie Begeleiding plaatsvinden. De video-opnames worden, na afronding van de begeleiding, definitief vernietigd.



3.10 Tandarts

U kunt op eigen verzoek of op indicatie van de specialist ouderengeneeskunde gebruik maken van een tandarts. U kunt uw eigen tandarts blijven bezoeken, maar u kunt ook naar de tandarts gaan die verbonden is aan locatie Heijendaal.

De tandartspraktijk Dental Arnhem is gevestigd aan de Wilhelminaweg 49 te Arnhem. Afspraken met de tandarts kunt u maken via uw EVV-er.

Tandtechnicus Pro-Da komt in huis om nieuwe gebitsprotheses te maken.

De mondzorgcoördinator zal vervolgens zorgdragen voor het maken van de daadwerkelijke afspraak. Als u voor het bezoek aan de tandartspraktijk

Dental Arnhem een taxi nodig heeft dan wordt deze taxi besteld via de verzorging door de receptie. Deze ritten horen bij het zorgaanbod van de locatie Heijendaal.

De bon kunt u inleveren bij de receptie en worden direct betaald uit de kas.

3.11 Audicien

Vanaf 1 maart 2010 werkt verpleeghuis Heijendaal en de verpleegunits Ijsvogel, Op de beek en Orchidee samen met Beter Horen. Zij zullen ieder jaar van te voren aangekondigde gehoormeet-dagen houden. Dag en tijd kunt u vinden op alle afdelingen. Beter Horen zal worden ingezet op aanvraag van u of uw familie of in overleg met u via de specialist ouderengeneeskunde. Gehoorapparatuur wordt gedeeltelijk of geheel vergoed door uw verzekeringsmaatschappij. U kunt met uw verzekeringsmaatschappij overleggen op welke teruggave van de kosten u recht hebt. De apparatuur zal worden verstrekt door Beter Horen.

Het verpleeghuis heeft geen financiële binding met Beter Horen maar zet hen in als service aan de bewoners.

3.12 Opticien

Vanaf 1 maart 2010 werkt verpleeghuis Heijendaal en de verpleegunits Ijsvogel, Op de Beek en Orchidee samen met Optiek aan huis.

Zij zullen ieder jaar van te voren aangekondigde oogmeet-dagen houden.

Dag en tijd kunt u vinden op alle afdelingen. Optiek aan huis zal worden ingezet op aanvraag van u of uw familie of in overleg met u via de specialist ouderengeneeskunde. Zij kunnen u informeren welke vergoeding u ontvangt van uw zorgverzekeraar. Optiek aan huis werkt samen met nagenoeg alle zorgverzekeraars. Het verpleeghuis heeft geen financiële binding met Optiek aan huis maar zet hen in als service aan de bewoners.



3.13 Wilsverklaring

In een wilsverklaring kunt u vastleggen onder welke omstandigheden u weigert bepaalde medische handelingen te ondergaan. Of onder welke omstandigheden u een bepaalde handeling juist wenst. Een wilsverklaring is er voor de gevallen waarin u niet meer zelf kunt beslissen en kan alleen dan opgesteld worden, wanneer u wilsbekwaam bent.

Er zijn verschillende soorten wilsverklaringen. U kunt in een euthanasieverklaring of euthanasieverzoek opnemen onder welke omstandigheden u graag wilt dat een arts euthanasie bij u uitvoert. Een ander soort wilsverklaring is het behandelverbod. U geeft dan aan of en hoe lang u behandeld wilt worden als u in coma raakt. Of onder welke omstandigheden u alleen nog behandeling wilt die erop gericht is pijn en ongemak te bestrijden.

Heeft u een wilsverklaring, dan houdt een arts daar rekening mee. Een arts is niet verplicht het verzoek uit te voeren. Bijvoorbeeld als de arts acuut moet ingrijpen. Of als hij er niet van overtuigd is dat uw verklaring actueel is, of van toepassing is in uw situatie. Bij euthanasie geldt dat de arts altijd moet voldoen aan de zorgvuldigheidseisen van de wet, zoals de eis dat er sprake moet zijn van ondraaglijk en uitzichtloos lijden. Een arts is niet verplicht om euthanasie uit te voeren.

U kunt zelf een wilsverklaring opstellen, wanneer u wilsbekwaam bent. Het is verstandig als u de wilsverklaring bespreekt met uw (huis)arts en bij opname in het verpleeghuis met de behandelend specialist ouderengeneeskunde en uw naaste familie, zodat dit ook meegenomen kan worden in het medisch beleid. Zij zijn dan op de hoogte van uw wensen.

In uw wilsverklaring kunt u ook een vertegenwoordiger of gevolmachtigde benoemen. Deze persoon beslist dan wat er moet gebeuren als u zelf niet meer over uw medische situatie kunt beslissen.

Is er niet vastgesteld wat er moet gebeuren als u zelf niet meer over uw medische situatie kunt beslissen, dan betreft de hulpverlener een naaste bij de besluitvorming. Allereerst de echtgenoot of partner, anders een ouder, kind, broer of zus.



Als er niemand in de familie of kennissenkring de rol van vertegenwoordiger op zich wil nemen, beslist de hulpverlener zelf. Een verzoek om euthanasie kan alleen (mondeling of schriftelijk) gedaan worden door de patiënt zelf.

3.13 A. Wettelijke vertegenwoordiging van cliënten door middel van mentorschap

Bij het bereiken van de meerderjarige leeftijd (18 jaar) is ieder persoon in Nederland wils- en handelingsbekwaam. Dit betekent dat iedere meerderjarige in vrijheid en op eigen verantwoordelijkheid rechtshandelingen kan verrichten zoals het kopen van een huis, het instemmen met een operatie en het ondertekenen van een zorgplan. Deze individuele vrijheid is natuurlijk een groot goed, maar wordt problematisch wanneer mensen onvoldoende (of niet meer) zelf kunnen beslissen, dan wel de gevolgen van besluiten slecht kunnen overzien. Dit geldt in het bijzonder binnen de wereld van de zorg.

Wij willen graag vraaggericht werken en de wensen/behoefte van de cliënt als uitgangspunt nemen. Daarnaast is sprake van een wettelijke verplichting om cliënten te laten instemmen met zorg- en behandelplan. Dit vraagt van de cliënt het vermogen om zaken goed te kunnen verwoorden en alternatieven te kunnen afwegen. Sommige ouderen kunnen niet (altijd) aan al deze zaken voldoen. Wanneer u geen persoon in uw omgeving heeft, die dit voor u kan doen, dan is het aanstellen van een wettelijke vertegenwoordiger, in de vorm van een mentor, een goede optie. Om u een idee te geven van de invulling van het mentorschap volgt hieronder een opsomming van de belangrijkste taken:

De mentor...

- Bezoekt de cliënt regelmatig om deze zo goed mogelijk te leren kennen, een vertrouwensrelatie op te bouwen en om te kijken of de zorg rondom de betrokkene goed is geregeld
- Bevordert dat de cliënt rechtshandelingen en andere handelingen zelf verricht en zelfstandig optreedt, indien hij de cliënt daartoe in staat acht
- Betrekt de cliënt zoveel mogelijk bij de vervulling van zijn taken
- Ondersteunt of vertegenwoordigt de cliënt bij besprekingen over het zorgplan van de cliënt
- Neemt, zo mogelijk samen met de cliënt, besluiten over de benodigde verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding
- Ziet erop toe dat het zorgplan volgens de afspraken wordt uitgevoerd en dat



de cliënt de zorg krijgt waar hij recht op heeft

- Onderhoudt de direct uit het mentorschap voortvloeiende interne en externe contacten met onder andere de behandelaars, de zorginstelling, zorg- en dienstverleners en de bewindvoerder.

Stichting Mentorschap Oost Nederland werft, selecteert en ondersteunt vrijwilligers die mentor willen worden van een cliënt die hieraan behoefte heeft. Naast werving en selectie van zowel vrijwilligers als cliënten, bewaken zij de kwaliteit van de uitvoering van het mentorschap.

Naast vrijwillige mentorschap zijn er natuurlijk ook familieleden die optreden als de vertegenwoordiger van de cliënt. Mocht u zich zorgen maken over de situatie wanneer u er zelf niet meer bent, of zou u het fijn vinden als een ander deze verantwoordelijk van u overneemt; neem gerust contact met ons op. Wellicht is het tijdig inschakelen van een mentor een goed en geruststellend idee voor u. Tevens start onze stichting met het bieden van ondersteuning aan familiementoren, dus hiervoor kunt u ook bij ons terecht.

U kunt ons als volgt bereiken:

Per telefoon: 06 – 2349 8963 of 06 23499076

Per mail: info@mentorschapgelderland.nl

Per post: Postbus 30340, 6803 AH ARNHEM.

Zie ook onze website: www.mentorschapgelderland.nl

3.14 Reanimatiebeleid/euthanasiebeleid

Reanimatie

Medewerkers worden niet geschoold op het verrichten van reanimatie. Of u wel of niet gereanimeerd wilt worden, is een afspraak tussen u en uw behandelend specialist ouderengeneeskunde.

In een acute levensbedreigende situatie wordt altijd de arts gebeld. Het algemene beleid is 'niet reanimeren, tenzij'. Indien u gereanimeerd wenst te worden, wordt in het noodzakelijke geval het algemene alarmnummer 112 gebeld.

Euthanasie

Een vraag/wens over levensbeëindiging is een afspraak tussen u en uw behandelend specialist ouderengeneeskunde.



De specialisten ouderengeneeskunde zijn goed geïnformeerd over de landelijk geldende protocollen rondom dit onderwerp. Deze protocollen worden strikt gevolgd.

Met vragen kunt u zich richten tot onze specialisten ouderengeneeskunde.

3.14 A. Begeleiding in de laatste fase

Wanneer mensen alsmat zieker worden, kan er een moment aanbreken dat het overlijden aanstaande is. Om te zorgen dat ook in deze laatste fase de zorg optimaal is, werken we met het zogenoemde 'Zorgpad Stervensfase'. Het Zorgpad Stervensfase wordt gebruikt door de verzorgenden, artsen en andere disciplines om goede symptoomverlichting te kunnen geven, goede informatie en daarbij de betrokkenen te helpen en te ondersteunen bij het verlies. Nadere informatie hierover krijgt u, wanneer het u aangaat. Eventueel kunt u op de website www.zorgpadstervensfase.nl alle informatie voor de zorgverleners vinden.

3.15 Uniformen

Binnen onze visie betreffende huiselijkheid, gericht op wonen en welzijn, vinden wij het niet passend om te werken in witte uniformen. Er wordt gewerkt in eigen kleding. De medewerkers dragen een herkenbaar naambordje.

Ten gevolge van hygiëne en/of infectiegevaar worden op sommige momenten beschermende kleding gedragen en is er een uitzondering voor het dragen van uniformen op de afdeling Driepoorten.

3.16 Eten en drinken

Met betrekking tot het eten en drinken kunt u rekenen op een ontbijt, lunch en warme maaltijd. Tussendoor wordt er ook een stuk fruit, melk, koffie, koekje, thee en frisdrank verstrekt. Extra tussendoortjes dient u zelf te bekostigen.

Voorbeelden zijn gebak, chocolade, snoep en alcoholische dranken. Alcoholische drank wordt geschonken onder verantwoording en ter beoordeling van de teamleider.

- Locatie Heijendaal: Binnen het kleinschalig wonen wordt in principe gezamenlijk aan de eettafel gegeten, waarbij het eten vers en in de aangrenzende open keuken wordt bereid. Ook de broodmaaltijd wordt gezamenlijk genuttigd aan een gedekte tafel.

Met dieetvoorschriften wordt uiteraard rekening gehouden. Uw gasten zijn welkom om deel te nemen aan de maaltijd.



Wij weten dit graag een dag van tevoren, zodat er rekening kan worden gehouden met de inkoop. Voor de maaltijden van uw gasten wordt een financiële bijdrage gevraagd van € 7,50 per persoon. Hiervoor kunt een maaltijdbon kopen bij de receptie.

Bij speciale gelegenheden kan de warme maaltijd ook worden genuttigd in het restaurant. De maaltijden worden verstrekt aan de hand van een keuze voedingslijst.

Binnen de afdeling somatiek (Catharinapoort en Hooijpoort) is het mogelijk dat u niet deelneemt aan de gezamenlijke maaltijden, maar deze nuttigt op de kamer/appartement of restaurant. Voor de maaltijden van uw gasten wordt een financiële bijdrage gevraagd van € 7,50 per persoon. Hiervoor kunt u een maaltijdbon kopen bij de receptie.

- Verpleegunit Op de Beek: U krijgt iedere week een lijst waarop u een menu-keuze kenbaar kunt maken. De door u uitgekozen menu's worden twee weken later geserveerd. De voedingsassistente kan u eventueel helpen om een goede keuze te maken. Men heeft voor de meeste onderdelen van de maaltijd drie keuzes. De keuze wordt aangepast aan uw eigen dieet.

De warme maaltijd wordt verstrekt rond 12.00 uur. De maaltijd kan op het appartement of in de recreatieruimte worden gebruikt.

Voor de maaltijden van uw gasten wordt een financiële bijdrage gevraagd van € 7,50 per persoon. Dit bedrag moet contant worden betaald aan de verzorging.

- Verpleegunit IJsvogel: U kunt gebruik maken van een vijfcomponenten keuzemenu. De warme maaltijd wordt om 17.00 uur in het appartement geserveerd.

Heeft u bezoek dat een warme maaltijd wenst te gebruiken, dan kunt u dit een dag van tevoren doorgeven aan de receptie. Voor de maaltijden van uw gasten wordt een financiële bijdrage gevraagd van € 7,50 per persoon.

Hiervoor kunt een maaltijdbon kopen bij de receptie.

- Verpleegunit Orchidee: Er wordt net als bij het kleinschalig wonen in locatie Heijendaal gezamenlijk gegeten en wordt er in de eigen keuken gekookt. Tegen betaling van € 7,50 per persoon kunt u uw gasten mee laten eten. Hiervoor kunt een maaltijdbon kopen bij de receptie.



Hoofdstuk 4: Financiën en verzekeringen

4.1 Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)

De AWBZ is een verzekering voor ziektekosten waar u zich niet apart voor hoeft te verzekeren. Iedereen, die in Nederland woont of werkt, is automatisch verzekerd voor deze zorg, waaronder gehandicaptenzorg, verblijf in een verpleeghuis of langdurige geestelijke gezondheidszorg valt.

In de brochure*: “Daar kunt u op rekenen in een AWBZ instelling”, staat informatie over de verstrekkingen en bijdragen in AWBZ–zorginstellingen.

De verstrekkingen waar u volgens de AWBZ recht op heeft, zonder extra te betalen, staan vermeld in de zogenoemde Groene Lijst (pagina 4 en 5 van de brochure).

Om ´recht´ te krijgen op verpleeghuiszorg, heeft u een indicatie nodig. Deze indicatie wordt afgegeven (voor opname) door het CIZ (Centraal Indicatiestelling Zorg). De indicatie wordt uitgedrukt in een zorgzwaartepakket (ZZP). Er zijn verschillende zorgzwaartepakketten. De inhoud hiervan kunt u vinden op de website: www.rijksoverheid.nl.

Het is mogelijk dat tijdens uw verblijf de indicatie verloopt of dat uw zorgvraag verandert. In deze gevallen dient er een nieuwe indicatie verkregen te worden. De EVV–er zal hiervoor alle administratieve handelingen verrichten en zal dit met u bespreken. U moet hiervoor uw akkoord geven door de nieuwe indicatieaanvraag te ondertekenen.

De bijdrage die u maandelijks betaalt, is inkomensafhankelijk. Deze eigen bijdrage wordt door het zorgkantoor vastgesteld. Het Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK–BZ) is verantwoordelijk voor de administratie en registratie van de eigen bijdrage AWBZ, de financiering van AWBZ–instellingen en de uitvoering van de eigen bijdrageregeling Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

In de brochure*: Informatie over de eigen bijdrage “Zorg met Verblijf”, staat hoe de eigen bijdrage wordt vastgesteld en betaald moet worden.

* Bij inhuizing ontvangt u de brochure.



Als u vragen heeft over uw eigen bijdrage? Bel dan het gratis informatienummer 0800-0087. Dit nummer is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. U kunt het kantoor ook schriftelijk bereiken:

CAK
Antwoordnummer 1608
2509 VB DEN HAAG
Een postzegel is niet nodig.
Website: www.hetcak.nl

4.2 Bankrekening

Het bankrekeningnummer van Drie Gasthuizen Groep is Rabobank 30.39.28.670 ten name van Stichting Catharina Arnhem.

4.3 Bijzondere kosten

Voor bijzondere zaken/diensten, die buiten de verstrekkingen van de AWBZ vallen, betaalt u maandelijks een eigen bijdrage. Dit betreft de volgende zaken/diensten:

- Gezamenlijke WA-verzekering.
- Gezamenlijke Inboedelverzekering.
- Telefoonaansluiting => telefoonabonnement/gesprekskosten.
- Internet.
- Kabel aansluiting voor televisie en radio.
- Wassen en/of merken van kleding.
- Deelname aan verenigingen.
- Een verplicht deel ten behoeve van administratieve handelingen.

Indien u geen cliëntenrekening heeft, ontvangt u of uw zaakwaarnemer ieder kwartaal een factuur voor de gemaakte kosten.

De kosten van bovengenoemde zaken/diensten zijn vermeld bij de uitleg van de genoemde zaken/diensten. Bij inhuizing ontvangt u hierover een brochure 'aanvullende diensten' en de hiervoor benodigde formulieren.

U wordt bij eventuele wijzigingen na goedkeuring van de CR, hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.



4.4 Cliëntenadministratie

Voor de betaling van zaken/diensten die niet worden gefinancierd door de AWBZ zijn er drie mogelijkheden:

1. Via een cliëntenrekening binnen de cliëntenadministratie. Dit is geen reguliere bank- of girorekening, maar alleen bestemd voor intern gebruik. Deze rekening is primair bedoeld voor betaling van de bijzondere en/of persoonlijke kosten, zoals deelname aan verenigingen, pedicure, uitstapjes etc. Voor de administratie van de cliëntenrekening wordt maandelijks € 2,50 in rekening gebracht.
Als u gebruik maakt van de cliëntenrekening verzoeken wij u ervoor te zorgen dat er voldoende geld op de interne rekening staat om maandelijks de gemaakte kosten te verrekenen. Ieder kwartaal ontvangt u of uw zaakwaarnemer een rekeningoverzicht van de af- en bijschrijvingen. Indien u contant geld wilt opnemen via de receptie is het noodzakelijk dat er voldoende geld op deze interne rekening staat.
2. Via een machtiging machtigt u ons om maandelijks de kosten van uw bankrekening af te schrijven.
3. Via een factuur. Per factuur worden € 3,50 administratiekosten in rekening gebracht.

4.5 Persoonlijke eigendommen

Het verdient aanbeveling geen dure goederen als sieraden en geld op de afdeling te laten. Bij vermissing komen deze goederen niet in aanmerking voor vergoeding. Het houden van deze zaken houdt een risico in, die door u zelf gedragen wordt. Tevens raden wij u dringend aan brillen en het gebit te laten merken.

Dit kunt u door een opticien respectievelijk tandtechnicus laten verrichten.

Uw naaste familie of uw relaties hebben in principe toegang tot uw kast. Wanneer u hier geen toestemming voor geeft, zal dit expliciet worden opgenomen in uw zorgdossier.

Indien u toch besluit sieraden mee te nemen, raden wij u aan hiervan foto's te maken ter identificatie. Hierdoor vergroot u de kans deze terug te vinden.



4.6 Giften en schenkingen

Hoewel dit van niemand verwacht wordt, weten wij uit ervaring dat sommige cliënten of familieleden toch graag iets willen schenken.

Cliënten of familieleden die een schenking of gift willen doen kunnen hierover informatie krijgen van de teamleider.

Het is mogelijk om een gift te doen ten behoeve van:

- De cliënten

Dit gaat via de 'Vereniging Vrienden van Heijendaal'. Deze vereniging is opgericht met het doel het leven van de bewoners zo mogelijk prettiger te maken. Dit gebeurt onder andere door extra activiteiten, die buiten de normale exploitatie vallen, financieel te steunen.

De vereniging kan dit alleen blijven doen als zij op haar beurt voldoende financiële steun krijgt van haar leden en begunstigers.

Een informatiefolder/aanmeldingsformulier is bij de receptie van locatie Heijendaal verkrijgbaar. Eenmalige giften, maar ook legaten zijn altijd welkom. De vereniging heeft twee rekeningnummers: bankrekeningnummer 53.41.25.867 en girorekeningnummer 259.33.33, beide ten name van de Vereniging Vrienden van Heijendaal.

- Het personeel

Dit kan onder vermelding van 'gift personeel' op bankrekeningnummer 30.39.28.670 ten name van Stichting Catharina.

- Een bepaalde afdeling

Dit kan onder vermelding van 'gift met vermelding van de betreffende afdeling' op bankrekeningnummer 30.39.28.670 ten name van Stichting Catharina.

- De exploitatie van de rolstoelbus

Dit kan onder vermelding van 'gift Rolstoelbus' op bankrekeningnummer 30.39.28.670 ten name van Stichting Catharina.

4.7 Verzekeringen

Ziektekosten

Uw ziektekostenverzekering moet worden aangehouden. De zorgverzekering is een verzekering tegen ziektekosten.



Iedereen in Nederland is wettelijk verplicht zich te verzekeren voor kosten van medische zorg, waaronder de huisarts, het ziekenhuis of medicijnen (basisverzekering). Dit is vastgelegd in de Zorgverzekeringswet (Zvw).

Naast de basisverzekering, die medische zorg dekt uit het basispakket, hebben de zorgverzekeraars ook aanvullende verzekeringen. Als u meer wilt dan de zorg uit het basispakket, kunt u zich daarvoor aanvullend verzekeren.

De verzekeraar heeft voor de aanvullende verzekering geen wettelijke acceptatieplicht. U kunt eventueel geweigerd worden.

Is uw inkomen lager dan modaal, dan kunt u de kosten van de basisverzekering eventueel deels vergoed krijgen. U doet dat door zorgtoeslag aan te vragen bij de Belastingdienst.

Uitvaartverzekering

Wij gaan ervan uit dat u over een uitvaartverzekering beschikt. Het is belangrijk dat deze gegevens bij ons bekend zijn.

Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA)

U kunt u eigen WA-verzekering aanhouden of u aansluiten, tegen betaling, bij de collectieve WA-verzekering van de Stichting Catharina. Bij inhuizing heeft u de hiervoor benodigde formulieren ontvangen.

De totale jaarpremie voor 2011 bedraagt € 16,70. De premie wordt jaarlijks aangepast aan de stijging van de index en wordt jaarlijks in de maand januari in rekening gebracht. Bij bewoning in de loop van het jaar worden tussentijds geen bedragen in rekening gebracht.

Inboedelverzekering

U kunt uw eigen Inboedelverzekering aanhouden of u aansluiten, tegen betaling, bij de collectieve inboedelverzekering van de Stichting Catharina.

Bij inhuizing heeft u de hiervoor benodigde formulieren ontvangen.

De totale jaarpremie voor 2011 bedraagt voor een 1-persoons kamer/appartement € 18,63 en voor een 2-persoons kamer/appartement € 23,65.

De premie wordt jaarlijks aangepast aan de stijging van de index en wordt jaarlijks in de maand januari in rekening gebracht.





Tot slot

Veranderingen zijn aan de orde van de dag. Dat geldt eveneens voor de inhoud van dit boekje. Onderaan elke bladzijde kunt u zien welk versienummer u heeft.

Jaarlijks zal dit boekje geëvalueerd worden en zal er een nieuwe oplage uitkomen.

Tussentijds zult u door middel van een gericht schrijven op de hoogte gesteld worden van de wijzigingen, die hebben plaatsgevonden.

Deze wijzigingen worden altijd met de cliëntenraad besproken.

Ondanks alle gegeven informatie kunt u nog vragen hebben. Voelt u zich vrij om deze vragen aan uw EVV-er te stellen.

In verband met mogelijke veranderingen in het teamleiderbestand wordt iedere twee maanden in de colofon van het Thuisnieuws de actuele situatie weergegeven van de verantwoordelijke teamleiders met hun E-mailadres.

Wanneer u denkt nog zinvolle informatie aan dit boekje te kunnen toevoegen, wil ik u van harte uitnodigen dit schriftelijk door te geven aan mijn secretaresse Els Tillemans.

Alle goeds,

Telina Eenkhoorn

Woonzorgmanager Heijendaal/Op de Beek





Inhoudsopgave (alfabetische volgorde)	Blz:
Aanvullende diensten.....	14
Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).....	57
Appartement.....	13
Arbeidsomstandigheden.....	50
Audicien.....	51
Bankrekening.....	58
Bezoek.....	17
Bezoekadres.....	18
Begeleiding in de laatste fase.....	55
Bijlagen.....	69
Bijzondere kosten.....	58
Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ).....	25
Brandveiligheid.....	26
Cliëntenadministratie.....	59
Cliëntenraad.....	27
Contactpersoon.....	47
Correspondentie en postverzorging.....	19
Eerst verantwoordelijk verzorger (EVV-er).....	47
Eten en drinken.....	55
Financiën en verzekeringen.....	57
Fixatievrije organisatie.....	25
Geestelijk verzorger.....	43
Gevonden en verloren voorwerpen.....	32
Giften en schenkingen.....	60
Herdenkingsbijeenkomsten.....	45
Huisblad "Thuisnieuws".....	38
Huisdieren.....	22
Inhoudsopgave (alfabetische volgorde).....	65
Inleiding.....	13
Innovatie van zorg.....	47
Internet.....	23
Kapper.....	39
Kerkdiensten.....	44
Klachtenprocedure.....	28
Kleding wassen/stomen en/of merken.....	15



(vervolg) Inhoudsopgave (alfabetische volgorde)	Blz:
Leefklimaat.....	37
Legitimatie.....	32
Locaties.....	11
Logeerkamer.....	21
Machtigingsformulier maandelijkse bijdrage in de waskosten.....	75
MDO (Multi Disciplinair Overleg)–procedure.....	87
Medicatiebeleid.....	48
Melding incidenten cliënten (MIC).....	30
Missie.....	9
Onderzoek en behandeling.....	49
Ontruiming kamer na vertrek of overlijden.....	35
Openingstijden administratie en kas t.b.v. cliënten.....	20
Opticien.....	51
Overplaatsing cliënten.....	24
Overzicht giftige kamerplanten en snijbloemen.....	83
Parkeren.....	18
Participatie in de zorg door familie of relatie.....	43
Pedicure.....	39
Persoonlijke eigendommen.....	60
Planten/Snijbloemen.....	22
Privacy.....	31
Protocol vermissing.....	26
Reanimatiebeleid/euthanasiebeleid.....	54
Receptie.....	20
Recreatie.....	38
Restaurant.....	41
Rookbeleid.....	26
Routebeschrijvingen openbaar vervoer.....	81
Rouwbegeleiding.....	34
Schademeldingen.....	31
Schoonheidssalon	39
Sensor (telefonische hulpdienst).....	35
Stilteruimte.....	44
Tandarts.....	51



(vervolg) Inhoudsopgave (alfabetische volgorde)	Blz:
Telefoon.....	22
Televisie en Radio.....	24
Tijdelijk verblijf buiten de verpleegafdeling.....	27
Tips voor de bezoeker.....	37
Toestemmingsverklaring inschakelen pedicure.....	85
Toezicht tijdens het parkeren bij ziekenhuisbezoek Rijnstate.....	41
Tot slot.....	63
Uitvaartregeling.....	34
Uniformen.....	55
Verjaardag.....	42
Vervoer.....	40
Vervoer tijdens uw verblijf.....	41
Verzekeringen.....	60
Video Interactie Begeleiding.....	50
Visie.....	9
Voorwoord.....	7
Vragenlijst wassen en/of merken van kleding.....	73
Vrijwilligers.....	43
Wassen.....	49
Weer naar huis.....	33
Welzijn.....	37
Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).....	71
Wettelijke vertegenwoordiging van cliënten door middel van mentorschap.....	53
Wilsverklaring.....	52
Winkel.....	42
Wonen.....	13
Zorg.....	47
Zorg..... Ook voor uw kleding.....	77
Zorgdossier.....	48





BIJLAGEN





Bijlage 1

Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

De WGBO¹⁾ is van belang voor iedereen die met medische zorg te maken krijgt. Wanneer een hulpverlener²⁾ u behandelt, heeft u automatisch een geneeskundige behandelingsovereenkomst met hem of haar. De overeenkomst inzake geneeskundige behandeling is omschreven in het Burgerlijk Wetboek. In het verpleeghuis valt u onder de verantwoordelijkheid van een Specialist Ouderengeneeskunde (voorheen verpleeghuisarts). U krijgt bij ons een behandeling, die valt onder de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, de WGBO. Hierin zijn de rechten en plichten van arts/hulpverlener en patiënt vastgelegd. In de WGBO staat onder andere dat uw hulpverlener u goed moet informeren over de behandeling en dat u samen met uw hulpverlener over de voorgestelde behandeling beslist. Zowel patiënt als hulpverlener hebben onderling rechten en plichten. De plichten van de hulpverlener zijn bedoeld om u, als patiënt, betere zorg te geven. En omgekeerd heeft u als patiënt verplichtingen, waardoor de hulpverlener betere medische beslissingen kan nemen.

Voor u, als patiënt, gelden de volgende rechten en plichten:

Rechten patiënt

- De patiënt heeft recht op goede informatie van de hulpverlener over zijn ziekte of aandoening en de mogelijke behandelingen. De informatie moet begrijpelijk zijn en de hulpverlener moet de patiënt ook informeren over mogelijke alternatieven, risico's en bijwerkingen.
- De patiënt moet instemmen met elke medische behandeling. Om daarover te kunnen beslissen, moet de hulpverlener de patiënt voldoende informatie geven. Alleen in noodsituaties kunt u behandeld worden zonder dat u daarvoor toestemming heeft gegeven.
- Elke patiënt mag altijd de gegevens over zichzelf in zijn medisch dossier inzien. U kunt een kopie krijgen van deze gegevens, tegen een redelijke vergoeding.
- Een patiënt mag een andere hulpverlener vragen om een tweede mening of second opinion.
- Kunt u zelf niet (goed) beslissen, dan mag u zich als patiënt laten vertegenwoordigen. U heeft recht op privacy, zowel tijdens de behandeling als tijdens de gesprekken met de hulpverlener.

Plichten patiënt

- De patiënt moet een hulpverlener duidelijk en volledig informeren, zodat de hulpverlener een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.
- De patiënt moet de adviezen van de hulpverlener opvolgen binnen redelijke grenzen.
- De patiënt moet de hulpverlener of de organisatie waarvoor deze werkt, betalen. U doet dit deels via uw ziektekostenverzekering.

Voor de hulpverlener gelden de volgende rechten en plichten:

¹⁾ De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) is onderdeel van het Burgerlijk Wetboek. De volledige wettekst kunt u terugvinden op de website www.wetten.overheid.nl.

²⁾ hulpverlener= iedereen, die binnen onze organisatie zorg, hulp, ondersteuning, begeleiding en/of behandeling geeft.



Rechten hulpverlener

- Een hulpverlener heeft het recht om zijn eigen beslissingen te nemen; hij hoeft niet zonder meer te doen wat een patiënt of andere hulpverlener hem vraagt. Zijn eigen deskundigheid speelt daarbij een grote rol.
- Een hulpverlener mag weigeren om een behandeling uit te voeren, wanneer hij van mening is dat deze medisch niet noodzakelijk is.

Plichten hulpverlener

- Een hulpverlener moet goede zorg verlenen.
- Een hulpverlener moet u medisch noodzakelijke zorg geven.
- Elke hulpverlener moet een medisch dossier bijhouden, met alle gegevens over de behandelingen, die hij elke patiënt heeft gegeven. De gegevens moeten ten minste 15 jaar worden bewaard.

Het komt voor, dat patiënten als ´wilsonbekwaam´ worden aangemerkt, waardoor zij niet in staat zijn om zelf hun belangen goed te kunnen behartigen in gesprekken met de arts. Dan is er een vertegenwoordiger nodig om toestemming te geven voor een voorgesteld onderzoek of voorgestelde behandeling. Daarbij gelden de volgende regels:

- Een wilsonbekwame meerderjarige wordt vertegenwoordigd door een mentor of curator (door de rechter bepaald) of de persoon die de patiënt zelf schriftelijk heeft gemachtigd.
- Bij afwezigheid van de hiervoor genoemde vertegenwoordigers gaan de rechten over op de echtgenoot / levensgezel, ouder, kind, broer of zus van de patiënt.

Een vertegenwoordiger dient te handelen volgens ´Goed vertegenwoordigerschap´, waarbij de waarden en normen van de patiënt uitgangspunt dienen te blijven, een vertegenwoordiger geen beslissingen mag nemen, die schadelijk zijn voor de patiënt en een vertegenwoordiger geen handelingen mag verlangen die medisch zinloos zijn of strijdig met de professionele standaard. Een hulpverlener kan een beslissing van een vertegenwoordiger naast zich neerleggen als hij daarmee niet zou handelen als goed hulpverlener, volgens zijn/haar professionele standaard.

Omdat het goed informeren en samen beslissingen nemen over uw behandeling van essentieel belang is, is het belangrijk te weten wie uw vertegenwoordiger in deze is. Over het algemeen noemen wij dit ´Eerste Contactpersoon´.

U kunt uw medisch dossier inzien. Als u uw dossier wilt inzien, moet u dat mondeling of schriftelijk vragen aan uw zorgverlener of de zorginstelling. U krijgt alleen de gegevens te zien die over uzelf gaan. Uw familieleden hebben alleen recht op inzage in uw dossier als u ze daartoe schriftelijk heeft gemachtigd of als deze uw vertegenwoordiger is. De arts bepaalt of u of uw vertegenwoordiger ook daadwerkelijk inzage krijgt in uw medische gegevens. Weigert een hulpverlener u inzage in uw medische gegevens, dan moet hij uitleggen waarom. Bent u het met die uitleg niet eens, dan kunt u een andere arts om bemiddeling vragen. Helpt dat niet, dan kunt u een advocaat in de arm nemen en naar de rechter stappen. Het inzagerecht is geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Naast de WGBO is ook de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) van toepassing op het verkrijgen van inzage. Meer informatie over het inzagerecht vindt u op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), www.cbprecht.nl.



Bijlage 2

Vragenlijst wassen en/of merken van kleding

1. Wilt u uw kleding door Drie Gasthuizen Groep laten wassen en merken?

- Nee, ik was alle persoonsgebonden kleding zelf (ga naar vraag 3).
- Ja, ik laat voor € 28,00* per maand alle persoonsgebonden kleding door Drie Gasthuizen Groep wassen.
- Ja, ik laat voor € 20,00* per maand mijn bovenkleding door Drie Gasthuizen Groep wassen en ik was mijn onderkleding zelf.
- Ja, ik laat voor € 8,00* per maand mijn onderkleding door Drie Gasthuizen Groep wassen en ik was mijn bovenkleding zelf.

2. Indien u er voor kiest om uw kleding door Drie Gasthuizen Groep te laten wassen, op welke wijze wilt u deze waskosten dan betalen?

- Cliëntenrekening
- Machtiging => vul machtigingsformulier in!
- Factuur (let op! + € 3,50 administratiekosten per factuur)

3. Wilt u uw kleding door Drie Gasthuizen Groep laten merken?

Ook wanneer U zelf uw kleding wast kunt U ervoor kiezen de kleding door ons te laten merken U voorkomt hiermee dat kleding zoekraakt als het per abuis naar de wasserij gaat.

- Ja, ik laat mijn kleding door Drie Gasthuizen Groep merken, ik betaal hiervoor een eenmalig bedrag van € 76,13*.

4. Op welke wijze wilt u de bijkomende kosten voor het eenmalig merken van kleding ad. € 76,13* betalen?

- Cliëntenrekening
- Machtiging => vul machtigingsformulier in!
- Factuur (let op! + € 3,50 administratiekosten per factuur)

Naam: Locatie:

Handtekening: Datum:

* Dit bedrag wordt jaarlijks op 1 januari aangepast.





Bijlage 3

Machtiging waskosten

Wilt u in onderstaande tabel aangeven (middels een kruisje) op welke wijze u de waskosten wilt betalen?

<i>Waskosten en/of merken van kleding 2011*</i>	<i>Machtiging</i>	<i>Factuur (let op! + € 3,50)</i>
Alle kleding laten wassen – € 28,00 per maand		
Bovenkleding laten wassen – € 20,00 per maand		
Onderkleding laten wassen – € 8,00 per maand		
Kleding laten merken – eenmalig € 76,13		

Ondergetekende verleent hierbij tot wederopzegging machtiging aan Stichting Catharina te Arnhem, om voor bovenstaande diensten de bijbehorende kosten af te schrijven van onderstaande bankrekening.

Naam:

Locatie: Kamer-Appartementnummer:

Bankrekeningnummer:

Handtekening:

Het ingevulde en ondertekende machtigingsformulier kunt u samen met de ingevulde vragenlijst binnen 5 werkdagen versturen aan Stichting Catharina, dienst EAD, afdeling Financiële Administratie, Postbus 2023, 6802 CA ARNHEM.

Een machtiging kunt u op elk moment weer intrekken; u kunt uw bank binnen 8 weken na afschrijving het bedrag laten terugboeken. Met andere woorden, u blijft altijd baas over uw eigen bankrekening. Een machtiging vervalt automatisch als u uit uw kamer/appartement vertrekt. Als u de machtiging eerder wilt stopzetten, kunt u een bericht sturen aan Stichting Catharina, dienst EAD, afdeling Financiële Administratie, Postbus 2023, 6802 CA ARNHEM.

* Dit bedrag wordt jaarlijks op 1 januari aangepast.





Bijlage 4

Zorg Ook voor uw kleding

De materialen waarvan de kleding is gemaakt, bepalen in hoge mate de levensduur van uw kledingstuk.

Er zijn vele soorten textiel in de handel, maar lang niet elk soort is geschikt voor de intensieve reiniging, die de kleding van een verpleeg- of verzorgingshuisbewoner meestal moet ondergaan. Sommige kledingstukken zijn door deze intensieve reiniging eerder aan slijtage onderhevig dan thuis het geval zou zijn. Het is verstandig bij aankoop van uw kleding hier rekening mee te houden. Gebruiksduur en kwaliteit hangen nauw samen. Prijs is daarbij zeker niet altijd een goede graadmeter! De juiste kledingkeuze kan geld besparen, niet alleen in aanschaf maar ook in geval van reiniging van uw kleding.

Materiaal feitjes

Katoen is, door de goede vochtabsorptie, comfortabel om te dragen. Katoen kan op hoge temperaturen gewassen en gestreken worden, maar is wel kreuk- en slijtage gevoelig! Beter is daarom een mengweefsel van katoen en een meng vezel te nemen (bijvoorbeeld polyester of viscose).

Katoen krimpt! Houdt u er bij kleding met katoen (bijvoorbeeld ondergoed) rekening mee, dat dit op hoge temperaturen gewassen en gedroogd wordt. Hierdoor kan uw kleding tot nagenoeg twee maten krimpen. Wij adviseren u daarom uw katoenen kleding altijd 1 tot 2 maten groter aan te schaffen.

Wol en zijde zijn ongeschikte basis materialen voor kleding welke intensief gereinigd moet worden. Beide materialen kunnen alleen op lagere temperaturen gereinigd worden en elke vorm van machinaal drogen is vaak helemaal uit den boze!












100% Polyester is sterk, maar ademt niet en zal daarmee het draagcomfort niet ten goede komen. Daarnaast is 100% polyester bijzonder kreukgevoelig.

Leer en suède kunnen in geen geval natgewassen worden. Zelfs in geval van chemisch reinigen vraagt dit een apart en vaak duur proces!

Acetaat, Rhovyl, Helanca, Lastex, Lurex, Lycra zijn allen moeilijk te wassen en/of te drogen en daarmee ook af te raden als bestandsdeel van uw kleding.



Kledingetiket

Symbol	Betekenis	Geschikt?
	<p>Dit symbool geeft informatie over het soort wasproces.</p> <p>De cijfers in de wastobbe geven de maximum, niet te overschrijden, temperatuur in graden Celsius aan.</p>	<p>Ja, behalve als u dit tegenkomt:</p>  <p><i>Handwas. Niet naar de wasserij!</i></p>  <p><i>Dubbele streep onder tobbe geeft aan zeer beperkte machinale actie en kan daarom beter niet naar de wasserij!</i></p>
	<p>Dit symbool staat voor strijken of persen. De punten binnenin geven de maximum temperaturen voor strijken of persen.</p>  Maximaal 200 °C  Maximaal 150 °C  Maximaal 110 °C	<p>Ja, behalve als u dit tegenkomt:</p>  <p><i>Dit symbool geeft aan Niet strijken. Kleding wordt daarmee als stoomgoed behandeld. (Duurder reinigingsproces!)</i></p>
	<p>Dit symbool geeft informatie over het kunnen drogen van het artikel. Ook hierbij geldt dat de puntjes staan voor de hoogte van de temperatuur.</p>	<p>Ja, behalve als u dit tegenkomt:</p>  <p><i>Dit geeft aan dat het artikel niet machinaal gedroogd mag worden en kan daarom helaas niet naar de wasserij.</i></p>
	<p>Alle artikelen met een vergelijkbaar symbool zijn bedoeld als stoomgoed. Dit wordt chemisch gereinigd in plaats van natgewassen.</p>	<p>Ja, maar deze artikelen moeten apart als stoomgoed meegegeven worden en worden chemisch gereinigd (Duurder reinigingsproces!)</p> <p><i>Bij een hoge bevuilingsgraad zal het artikel alsnog natgewassen moeten worden, helaas kan de wasserij dan geen verantwoording nemen voor de staat van het artikel daarna.</i></p>



Algemene, overige tips

! Voor veel zorgbehoevenden vormt en het aan- en uitkleden een steeds terugkerende lichamelijke en psychische belasting. Wij raden u aan bij aanschaf van kleding rekening te houden met het zoveel mogelijk zelfstandig aan en uit kunnen trekken van het betreffende kledingstuk.

! Sierknoopjes, ceintuurs, aparte kraagjes, zijn niet alleen lastig bij het aan- en uittrekken, zij maken het kledingstuk ook kwetsbaar en kunnen het reinigingsproces duurder maken.

! Laat uw kleding merken! Om uw kleding bij u terug te kunnen krijgen is dat noodzakelijk. De zorginstelling waar u verblijft heeft hier merkjes voor. Ook als u gedurende uw verblijf nieuwe kleding aanschaft, dient u het eerst te laten merken vóór u het artikel aan de wasserij meegeeft.

! Ondergoed en pyjama's moeten heet gewassen kunnen worden, kleuren kunnen dan afgeven. Het is daarom raadzaam deze kleding in witte of lichte kleuren aan te schaffen. Naast afgeven kunnen kleuren ook doorlopen, effen, lichte, kleuren hebben daarom de voorkeur.

Kledingadvies

Artikel	Uitvoering
Ondergoed	Wit of bleekecht katoen of tricot
Nachtkleding	Wit of lichtgekleurd, bij voorkeur tricot, badstof, katoen of polyester/katoen (65/35)
Overhemd, blouses	Wit of licht gekleurd katoen of polyester/katoen (65/35)
Japonnen en rokken	Katoen, polyester/katoen (65/35), 100% polyester
Pantalons	Katoen (corduroy), polyester/katoen (65/35), polyester/wol (80/20), 100% polyester
Vesten en truien	Katoen of tricot
Sokken, kousen	Acryl, wol/acryl





Bijlage 5

Routebeschrijvingen openbaar vervoer

- **Locatie Heijendaal: St. Elisabethshof 201, 6812 AX ARNHEM.**
Vanaf het Centraal Station te Arnhem kunt u het beste reizen met de stadsbus, lijn 1, richting Oosterbeek, halte Zwarteweg. Vanaf halte Zwarteweg is het één minuut lopen naar het verpleeghuis.

- **Verpleegunit Op de Beek: Beekstraat 40, 6811 DW ARNHEM.**
Vanaf het Centraal Station te Arnhem kunt u het beste reizen met de stadsbus, lijn 21, richting Velp, halte Willemsplein. Verpleegunit Op de Beek is gevestigd in Huize Kohlmann. Vanaf het Willemsplein is het 6 minuten lopen en vanaf het Centraal Station is het 10 minuten lopen naar huize Kohlmann.

- **Verpleegunit Ijsvogel: Rosendaalseweg 485, 6824 KK ARNHEM.** Vanaf het Centraal Station te Arnhem kunt u het beste reizen met de stadsbus, lijn 7 richting Geitekamp, halte Drie Gasthuizen. Vanaf halte Drie Gasthuizen is het één minuut lopen naar woonzorgcentrum Drie Gasthuizen.

- **Verpleegunit Orchidee: Bronbeeklaan 66, 6824 PJ ARNHEM.** Vanaf het Centraal Station te Arnhem kunt u het beste reizen met de stadsbus, lijn 7 richting Geitekamp, halte Paasberg. Vanaf halte Paasberg is het vier minuten lopen naar woonzorgcentrum Paasberg.





Bijlage 6

Overzicht giftige kamerplanten en snijbloemen

Kamerplanten

Allamanda
Anthurium
Azalea
Browallia
Christusdoorn
Cineraria
Clerodendrum
Clivia
Croton
Cyclamen
Dieffenbachia
Gatenplant
Gloriosa
Gloxinia
Hoya
Kardinaalsmuts
Kerstster
Klimop
Oleander
Peperboompje
Philodendron
Primula
Raphidophora
Stephanotis

Snijbloemen

Akelei
Anemone
Anthurium
Hulst
Hyacint
Iris
Kerstroos
Lelietje van dalen
Lupine
Narcis
Ranonkel
Sneeuwkllokje





Bijlage 7

Toestemmingsverklaring inschakelen pedicure

Bewaar dit formulier in het zorgdossier van de cliënt

Ondergetekende Dhr/Mevr:

Geeft toestemming aan de verzorging om een pedicure in te schakelen en gaat akkoord met de daaraan verbonden kosten*.

De toestemming betreft:

Naam cliënt:

Afdeling/Poort:

Diabeticus Ja Nee

De pedicure maakt na de behandeling een rapportage op waarin staat:

- De datum van de behandeling.
- De bevindingen en
- Het advies aan de verzorging.

Dit verslag wordt opgeborgen in het zorgdossier.

Datum: Handtekening:

* Een behandeling kost € 16,00 (prijs 2010)





Bijlage 8

MDO-procedure locatie Heijendaal

Inleiding:

De totale MDO (Multi Disciplinair Overleg)-procedure bestaat uit een aantal fases. Ons uitgangspunt in het kader van het kwaliteitsbeleid is dat een goed MDO bestaat uit het doorlopen van alle fases.

MDO procedure:

Fase 1 → schriftelijke voorbereiding behandelende disciplines

Alle in behandeling zijnde disciplines zorgen voor een schriftelijke voorbereiding. (Deze wordt ook door de EVV-er besproken met de cliënt/contactpersoon.)

Fase 2 → voorbereiding team

De verantwoordelijk EVV-er bespreekt de bevindingen in het kader van de zorg en verpleging binnen haar team.

Fase 3 → gesprek cliënt/contactpersoon met EVV-er

Gesprek tussen de EVV-er en de cliënt/contactpersoon over diens wensen ten aanzien van het behandelplan. Tijdens dit gesprek bespreekt de EVV-er ook de inbreng van de behandelende disciplines.

Fase 4 → deskundigen overleg

Tijdens het deskundigenoverleg wordt er een concept-behandelplan opgesteld.

Fase 5 → gesprek cliënt/contactpersoon met hoofdbehandelaar en EVV-er)

Na afloop van het deskundigenoverleg zal er een gesprek plaatsvinden tussen de EVV-er, de specialis ouderengeneeskunde en/of psycholoog en de cliënt/contactpersoon. In dit gesprek zal er een terugkoppeling gegeven worden van het deskundigenoverleg en zal het concept-behandelplan worden besproken en eventueel nog worden bijgesteld.

Fase 6 → definitieve vaststelling behandelplan

Het definitieve behandelplan wordt ter accordering/ondertekening door de EVV-er voorgelegd aan de cliënt/contactpersoon.