

Praktische zaken

Voor (tijdelijk) wonen in De Hoven

Januari 2011

Inhoud

| | |
|--|----------|
| Praktische zaken rondom wonen | 3 |
| Praktische zaken rondom zorg | 5 |
| Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten | 6 |
| Praktische zaken rondom omgaan met elkaar | 8 |

Praktische zaken rondom wonen

Als u (tijdelijk) in De Hoven komt wonen, verandert er veel voor u. In dit informatieblad leest u hoe een aantal praktische zaken geregeld is. Het gaat om zaken rondom wonen, zorg, belangenbehartiging & klachten en om huisregels.

Adreswijziging

Als u individueel zelfstandig in De Hoven komt wonen, bent u zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van uw adreswijziging aan de gemeente, instanties en uw contactpersonen. Als u kleinschalige zorg op een afdeling ontvangt of deelneemt aan kleinschalig groepswonen, geven wij uw adreswijziging door aan de gemeente. Uw contactpersonen en instanties kunt u zelf informeren. Bij een tijdelijke opname houdt u uw eigen huisadres.

Bereikbaarheid

Vanaf het treinstation is het ongeveer vijf minuten lopen naar De Hoven. Als u met het openbaar vervoer reist, kunt u de bussen C, E of 148 nemen. Deze bussen stoppen voor de deur van De Hoven. Wie met de auto komt, vindt in de omgeving van De Hoven ruim voldoende parkeerplaatsen. Het winkelcentrum van Lelystad is slechts 500 meter verwijderd van het woonzorgcentrum.

Bezoek

De meeste mensen vinden het fijn om bezoek te ontvangen of om op bezoek te gaan. In uw eigen appartement of kamer kunt u ontvangen wie u wilt en wanneer u dat wilt. Als u zelf enige tijd afwezig bent, stellen wij het op prijs als u dit meldt aan de zorgmedewerkers. Dan kunnen zij de gemaakte afspraken over bijvoorbeeld de maaltijden en medicijnen afzeggen en uw afwezigheid doorgeven bij eventuele calamiteiten zoals brand.

Sleutels

- Als u (tijdelijk) in een appartement van De Hoven komt wonen, kunt u bij de servicebalie de sleutels in ontvangst nemen. U ontvangt drie huissleutels en een sleutel voor uw brievenbus. Met de huissleutels kunt u ook 's avonds en 's nachts binnen komen. Bij het kwijtraken van uw sleutels, komen de kosten voor nieuwe sleutels voor uw rekening. Bij het ontvangen van de sleutels ondertekent u een sleutelformulier.
- Als u in een groepswoning komt, ontvangt u geen eigen sleutels. De medewerkers begeleiden u bij het vertrek van de woonomgeving.

Toegang

De Hoven is vrij toegankelijk voor iedereen die hier woont, op bezoek komt of gebruik maakt van de diensten op het wijkplein. De appartementen en groepswoningen hebben de ingang aan de zijkant van het gebouw. Het wijkplein is te bereiken via deze ingangen of via de hoofdingang. In verband met de veiligheid van de bewoners, sluiten wij 's avonds en 's nachts de deuren van het woonzorgcentrum. U kunt als bewoner met uw eigen elektronische sleutel het gebouw aan de zijkant binnenkomen.

Veiligheid

- De Hoven beschikt over diverse beveiligingssystemen. Als het brandalarm afgaat sluiten diverse deuren. U ontvangt een aanwijzing van de medewerkers als de deuren weer geopend mogen worden. In het gebouw zijn altijd medewerkers aanwezig die een training als bedrijfshulpverlener hebben gevolgd. Bij calamiteiten zoals brand, volgt u de aanwijzingen van deze medewerkers op.
- Als u individueel zelfstandig woont, zijn in uw appartement alarmknoppen in de huiskamer, slaapkamer en badkamer aanwezig. Standaard is hier ook een polszender bij die u om uw arm kunt dragen. Zo kunt u altijd hulp invoeren als het nodig is. Als u niet aanwezig bent in uw appartement, is het van belang deze af te sluiten. Op deze manier voorkomt u ongewenst bezoek.
- Voor bewoners die in meer of mindere mate geheugenproblemen hebben, zijn er voorzieningen getroffen om hen tegen het kwijtraken van de weg te beschermen. Deze voorzieningen zijn ondermeer een afgesloten voordeur en infrarood alarmering (op individuele indicatie). Dit betekent dat 's nachts de medewerkers via bewegingsmelders opgeroepen worden. Bewoners die zelf kunnen bellen als zij zorg nodig hebben, kunnen gebruik maken van een polszender.

Verhuizen

Verhuizen, ook al is het tijdelijk, is een hele onderneming. Waarschijnlijk zijn juist in het weekend uw kinderen of vrienden beschikbaar om u hierbij te helpen. Omdat De Hoven een christelijke identiteit heeft, vragen wij u de zondag zoveel mogelijk als rustdag in stand te houden. Hiermee bedoelen we dat u op zondag niet gebruikt om te gaan verhuizen.

Voordat u bij ons komt wonen, heeft u een intakegesprek met de relatiebeheerder.

Tijdens dit gesprek wordt de informatiemap toegelicht en stelt u de datum en het tijdstip van verhuizen vast. Het moment dat u daadwerkelijk in uw appartement komt wonen, is altijd op een doordeweekse dag. Op de eerste dag van uw verblijf maakt u kennis met het woonzorgcentrum en de mensen die er wonen en werken.

Wasserette

Als u zelf uw kleding wilt wassen, kunt u terecht in de wasserette van het woonzorgcentrum. Hier staan een wasmachine, een wasdroger, een strijkplank en een strijkijzer. Muntjes voor de wasmachine en droger kunt u kopen bij de servicebalie.

Vervoer

De gemeente Lelystad biedt na aanvraag de mogelijkheid om gratis of tegen geringe vergoeding gebruik te maken van vervoer via Regiotaxi Flevoland. Om van het taxivervoer gebruik te maken, heeft u een WMO-taxipas nodig.

- Als u individueel zelfstandig woont, kunt u deze pas aanvragen bij de gemeente.
- Als u woont op een afdeling voor kleinschalige zorg of op kleinschalig groepswonen, kan de klantenadministratie van Coloriet u helpen om via een verkorte procedure een taxipas aan te vragen. Het telefoonnummer van de klantenadministratie is 0320 290 959.
- Bij een tijdelijke opname komt u alleen in aanmerking voor een taxipas als u inwoner van de gemeente Lelystad bent.

Praktische zaken rondom zorg

U bent een unieke persoonlijkheid met een eigen leefwijze en levensbeschouwelijke opvattingen. Daarom vormen uw zelfstandigheid en zelfbeschikkingsrecht het uitgangspunt bij het verlenen van zorg. U leest hier hoe een aantal praktische zaken rondom de zorg geregeld is.

Beroepsgeheim

Alle medewerkers van De Hoven hebben een beroepsgeheim. Dit betekent dat zij geen informatie over u en uw gezondheidssituatie geven aan mensen die niet betrokken zijn bij uw directe zorgverlening. Als het nodig is, bespreken wij uw situatie met uw contactpersoon.

Contactpersoon

Als u zelf niet in staat bent over uw zorgverlening te beslissen, dan kunt u dit overlaten aan uw contactpersoon. Dit kan een familielid of een wettelijke vertegenwoordiger zijn. Het is belangrijk om meteen als u in De Hoven komt wonen, een contactpersoon aan te wijzen. Wij zien de contactpersoon als eerste aanspreekpunt en leggen de naam van uw contactpersoon vast in uw zorgleefplan. De contacten vanuit De Hoven lopen altijd via u of uw contactpersoon, afhankelijk van de afspraak. Als het nodig is, bespreken wij de informatie over uw gezondheid en behandeling met uw contactpersoon. Wij verwachten van uw contactpersoon dat deze met u mee gaat als u bijvoorbeeld een medisch specialist bezoekt of een uitstapje maakt. Ook gaan wij er vanuit dat de contactpersoon zorgt voor uw kleding, toiletartikelen en persoonlijke boodschappen.

Ethische vraagstukken

U kunt te maken krijgen met ethische vraagstukken zoals wel of niet reanimeren, en beslissingen rondom uw levenseinde. Voor deze vraagstukken geldt dat uw wensen het uitgangspunt vormen voor ons handelen. Zo is het mogelijk dat u een schriftelijke wilsverklaring opstelt waarin u aangeeft hoe u wilt worden behandeld als u in een situatie komt waarin u niet meer zelf kunt beslissen. U bespreekt deze zaken met uw huisarts of met de specialist ouderengeneeskunde en wij leggen de afspraken vast in uw zorgdossier.

Omgaan met vrijheidsbeperkende middelen

Binnen De Hoven proberen wij zoveel mogelijk de eigenheid en de autonomie van u als bewoner te respecteren. Dit betekent ondermeer dat wij voor bewoners met geheugenproblematiek het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen in principe ongewenst en risicovol achten. Hoe zorginstellingen met vrijheidsbeperkende maatregelen om moeten gaan is geregeld in de wet BOPZ (meer informatie over de wet BOPZ vindt u op onze website www.coloriet.nl). Als u meer wilt weten over de manier waarop wij hiermee omgaan of wanneer u klachten heeft over de behandeling, kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij De Hoven. Bij aanvang van de zorg krijgt u namelijk een medewerker toegewezen die uw zorg coördineert met u en uw familie.

Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten

Als bewoner van De Hoven staat u er niet alleen voor. Zo behartigt de cliëntenraad uw gemeenschappelijke belangen bij de locatiedirecteur en de Raad van Bestuur. Mocht het zo zijn dat u klachten heeft over de zorg, dan kunt u hier lezen bij wie u daarmee terecht kunt.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De cliëntenraad vergadert eens per maand. Bij deze vergadering is de locatiedirecteur deels aanwezig. De cliëntenraad kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de locatiedirecteur over alle onderwerpen die voor u als cliënt van belang zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan over voedingsaangelegenheden, veiligheid, kwaliteit van zorg, hygiëne, geestelijke verzorging en recreatie- en ontspanningsactiviteiten. Om deze rol optimaal te kunnen vervullen, hoort de cliëntenraad graag hoe u de algemene zorg- en dienstverlening ervaart. U kunt te allen tijde uw mening kenbaar maken via onderstaande contactgegevens.

Platform cliëntenraad

De cliëntenraad van De Hoven is vertegenwoordigd in het platform cliëntenraden. Het platform vergadert eens per zes weken, waarbij de Raad van Bestuur deels aanwezig is. Het platform adviseert over zaken die voor heel Coloriet gelden, zoals wijziging in de doelstelling, verbreken of aangaan van samenwerking met andere instellingen, het vaststellen of wijzigen van de klachtenprocedure, eventuele bouwplannen, de begroting en jaarrekening en de benoeming van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap hebben.

Informatie over de cliëntenraad

Hebt u vragen, suggesties, opmerkingen, wilt u meer informatie of wilt u lid worden van de cliëntenraad? Neem dan contact op met de lokale cliëntenraad of met de consulent cliëntenraad. U kunt de cliëntenraad ook bereiken via de interne brievenbus in het woonzorgcentrum.

- Cliëntenraad De Hoven
E clienraad.dehoven@coloriet.nl
- Consulent cliëntenraad
T 0320 - 29 09 00
E clienraad.consulent@coloriet.nl

Klachtenafhandeling

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er iets fout gaat, kunnen er misverstanden of ergernissen ontstaan. Wij nodigen u uit om ons uw onvrede of klacht te laten weten. Daarmee stelt u ons in staat om onze zorg aan u te verbeteren. Er zijn verschillende mogelijkheden voor het aanpakken van uw onvrede.

- Als u uw onvrede direct wilt oplossen, kunt u uw probleem het beste bespreken met de persoon die het aangaat en/of met de leidinggevende.
- Als u hier niet tevreden over bent of dit moeilijk vindt, kunt u de klachtenbemiddelaar inschakelen om uw onvrede te bespreken en in overleg te bepalen wat u zou willen bereiken. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van Coloriet. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenbemiddelaar doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing, waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden.
Bij de klachtenbemiddelaar kunt u terecht voor:
 - een luisterend oor
 - informatie en advies
 - ondersteuning/bemiddeling bij het vinden van een oplossing
 - ondersteuning bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
 De klachtenbemiddelaar rapporteert regelmatig (zonder namen te noemen) aan de Raad van Bestuur van Coloriet over alle klachten die worden gemeld. Daarmee dragen de klachten bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.
- U kunt zich ook wenden tot de klachtencommissie van Coloriet. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of uw klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur ook over eventueel te nemen maatregelen. In het klachtenreglement staat de werkwijze van de klachtencommissie beschreven. U kunt uw klacht schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Voor BOPZ-klachten is er een aparte klachtenregeling en -commissie.

Klachtenbemiddelaar

U kunt de klachtenbemiddelaar bereiken op 06 - 8319 2368, via klachtenbemiddelaar@coloriet.nl of per brief gericht aan:
Klachtenbemiddelaar Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie

U kunt uw klacht aan de klachtencommissie sturen via:
Klachtencommissie Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie BOPZ

U kunt uw klacht aan de regionale klachtencommissie BOPZ sturen via:
Regionale klachtencommissie BOPZ, Postbus 79, 8300 AB Emmeloord

Klachtenreglement

U kunt het (BOPZ-)klachtenreglement inzien via www.coloriet.nl of opvragen bij het bestuurssecretariaat via 0320 - 290 900 of info@coloriet.nl.

Als u informatie of advies wilt over alle klachtmogelijkheden in de gezondheidszorg kunt u terecht bij het de onafhankelijke patiëntenorganisatie Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Flevoland (telefoon 0320 255520 of www.ikg-flevoland.nl).

Praktische zaken rondom omgaan met elkaar

Overal waar mensen met elkaar omgaan, ontstaan regels. Het gaat om praktische huisregels die wij met elkaar afspreken.

Respect

Een respectvolle manier van met elkaar omgaan, vinden wij belangrijk. Daarom gaan wij er vanuit dat iedereen de algemene fatsoensregels in acht neemt. Dit geldt zowel voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers als voor bezoekers.

Huisdieren

Als u in De Hoven komt wonen, kunt u uw huisdier meenemen. Voorwaarde is natuurlijk wel dat het dier geen overlast veroorzaakt voor de mensen om u heen. Wij gaan er vanuit dat u zelf voor het huisdier zorgt. Als dat niet meer lukt, verwachten wij dat uw familie of mantelzorgers deze zorg overnemen.

Roken

In De Hoven geldt een algemeen rookverbod. Er zijn geen aparte ruimtes in het gebouw waar u kunt roken. Buiten op het balkon en in de gezamenlijke binnentuin mag u wel roken. Vanwege brandgevaar is het verboden kaarsen te branden.

Alcohol

In het restaurant zijn alcoholische dranken verkrijgbaar. U bent vrij om alcohol te gebruiken zo lang dit geen overlast veroorzaakt voor de mensen om u heen of de verzorging belemmert.

Maaltijden

In principe gebruikt u tussen 12.00 en 14.00 uur de warme maaltijd in het restaurant. Als u ziek bent of niet in staat om naar het restaurant te gaan, brengen wij de maaltijd in uw appartement of in de huiskamer. Wat betreft de broodmaaltijd heeft u de keuze. U kunt de maaltijd gebruiken in het restaurant, maar u kunt ook in uw eigen appartement of in de huiskamer een broodje eten.

Privacy

Ieder mens heeft behoefte aan privacy. Onze medewerkers hebben daar begrip voor en komen niet zonder toestemming uw appartement of kamer binnen. Alleen als u om gezondheidsredenen of veiligheidsredenen direct hulp nodig heeft, is deze toestemming niet nodig.

Ongewenste intimiteiten

Wij doen er alles aan om bewoners, medewerkers en vrijwilligers te beschermen tegen ongewenste intimiteiten. Onze medewerkers en vrijwilligers hebben de plicht om seksueel getinte aandacht of hinderlijk gedrag te melden aan hun leidinggevende. De leidinggevende neemt contact op met de persoon die het gedrag vertoont om maatregelen te treffen.

Overlast

Wat de één als een fijn muziekje beschouwt, ervaart de ander als geluidsoverlast. Overlast door lawaai of onaangename geuren maakt het leven in een woonzorgcentrum minder prettig. Wij gaan er vanuit dat u ook in dit opzicht rekening houdt met elkaar. Zo nodig spreken wij u aan op uw gedrag als dat leidt tot overlast voor anderen.

Cadeautjes

Wij zijn blij als u tevreden bent met onze dienstverlening en horen dat graag. De afspraak is dat onze medewerkers geen geld of cadeautjes mogen aannemen.

Communicatie

Wilt u weten wanneer er een lezing gehouden wordt en wanneer de sjoelmiddag is? U vindt deze informatie in de bewonersbrief die iedere twee maanden verschijnt. Daarnaast verschijnt ook eens in de twee maanden ons huisblad 'Binnen de perken'. Hierin staan verhalen en wetenswaardigheden die door bewoners zelf aangeleverd zijn. Het dagmenu en de activiteiten van vandaag ziet u op het mededelingenbord op het wijkplein. Als u vragen heeft over de zorgverlening of behandeling, kunt u terecht bij de medewerker die de zorg coördineert. Voor overige vragen neemt u contact op met de servicebalie.

Identiteitsbewijs

Alle inwoners van Nederland boven de 14 jaar zijn verplicht buitenshuis een geldig identiteitsbewijs bij zich te dragen. Dit kan een paspoort of identiteitsbewijs zijn. U heeft het nodig wanneer u bijvoorbeeld een bezoek brengt aan het ziekenhuis. De medewerkers van Coloriet zijn wettelijk verplicht, voordat zij zorg verlenen, uw identiteit te controleren. U kunt zich bij Coloriet identificeren met een geldig paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument. U bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige verlenging van uw identiteitsbewijs. Bij het ontbreken van een geldig identiteitsbewijs, zijn wij genoodzaakt de door ons geleverde zorg bij u in rekening te brengen.

Persoonlijke gegevens en privacy

Met uw persoonlijke gegevens gaan wij zorgvuldig om. Dit doen wij uit respect voor onze cliënten en omdat wij dit verplicht zijn vanuit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Onze systemen zijn zo beveiligd dat onbevoegden geen toegang hebben tot uw gegevens. Uiteraard hebt u zelf altijd recht op inzage in uw persoonlijke gegevens. Als u meer wilt weten over de manier waarop wij omgaan met uw persoonlijke gegevens, kunt u het privacyreglement opvragen bij de klantenadministratie.