

Praktische zaken

**Voor (tijdelijk) wonen in
De Sfinx**

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 in een appartement van De Scarabee komt wonen of tijdelijk in de zoteltkamer verblijft, verandert er veel voor u. In deze brochure leest u hoe een aantal praktische zaken geregeld is. Het gaat om zaken rondom wonen, zorg, belangenbehartiging & klachten en om huisregels.

Adreswijziging

Als u een appartement in de kleinschalige woongroep heeft, bent u zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van uw adreswijziging aan de gemeente, instanties en uw contactpersonen. Bij een tijdelijk verblijf in de zoteltkamer houdt u uw eigen huisadres.

Bereikbaarheid

Het gebouw De Sfinx ligt in het centrum van Zeewolde. Vanuit het gebouw loopt u zo het winkelcentrum binnen voor uw dagelijkse boodschappen. In de directe omgeving van het gebouw bevindt zich een klein park.

Bezoek

Bezoek is van harte welkom. U kunt bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Als u zelf op bezoek gaat, stellen wij het op prijs als u dit meldt aan de zorgmedewerkers.

Sleutels

U ontvangt via Woonpalet een sleutel van uw eigen appartement. Deze sleutel past ook op de buitendeur van De Scarabee. Hiermee kunt u ook 's avonds en 's nachts binnen komen. Als u in de zoteltkamer verblijft, ontvangt u geen sleutel. U kunt dan even aanbellen bij de buitendeur van De Scarabee.

Toegang

De Scarabee heeft een eigen voordeur. Tijdelijke bewoners van de zoteltkamer en bezoekers kunnen aanbellen. De deur wordt vanuit de huiskamer geopend.

Gezamenlijke huishouding

Als u een eigen appartement in de kleinschalige woongroep heeft, voert u een gezamenlijke huishouden met uw huisgenoten. Dit betekent dat u samen de was verzorgt en meehelpt met schoonmaken, boodschappen doen en de maaltijden voorbereiden. In overleg met u kijken wij wat uw mogelijkheden zijn en waar u ondersteuning bij nodig heeft. Voor de gezamenlijke huishouding en het gebruik van de gezamenlijke huiskamer en wasmachine betaalt u maandelijks een vaste bijdrage (zie tarievenlijst).

Veiligheid

Onze medewerkers stellen alles in het werk om uw veiligheid te garanderen. Zo is er een calamiteitenplan waarin staat hoe de medewerkers moeten handelen als er een calamiteit ontstaat, zoals een brand. Mocht zich een calamiteit voordoen, dan houdt u zich aan de instructies van de medewerkers.

Verhuizen

De relatiebeheerder neemt contact met u op om de datum van de verhuizing of tijdelijke opname op de zoteltkamer af te spreken. De eerste dag in De Sfinx heeft u een gesprek

met een van de medewerkers en maakt u kennis met de overige medewerkers en medebewoners.

Wasserette

In De Sfinx is een wasmachine en droger aanwezig. Hiervoor is het nodig om uw kleding te merken met bijvoorbeeld een watervaste stift. Omdat er in De Sfinx één keer per week wordt gewassen, is het belangrijk dat u voldoende kleding heeft en deze tijdig vervangt. Voor het laten reinigen van speciale kleding zoals wol en zijde kunt u een beroep doen op uw familie of mantelzorgers. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan kleding door het wassen. Als u uw kleding wilt laten stomen, komen de kosten voor uw rekening.

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 zorgsteunpunt De Sfinx 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 Sfinx komt wonen, een contactpersoon aan te wijzen. Wij zien de contactpersoon als eerste aanspreekpunt en leggen de naam van uw contactpersoon vast in uw zorgdossier. De contacten vanuit De Sfinx 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 als u daartoe zelf niet meer in staat bent.

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 en wij ontvangen graag een kopie van uw wilsverklaring.

Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten

Als cliënt van zorgsteunpunt De Sfinx 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 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 Sfinx heeft vanwege de geringe omvang geen eigen cliëntenraad. De voorzitter van het platform cliëntenraden vertegenwoordigt ook de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van De Sfinx en heeft in die hoedanigheid structureel overleg met de locatiedirecteur. 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 de consulent cliëntenraad.

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

Het is mogelijk uw huisdier mee te nemen. Daarbij gaan wij er vanuit dat u zelf voor uw huisdier zorgt en dat het niet hinderlijk is voor de medebewoners of medewerkers. Als u niet meer zelf voor uw huisdier kunt zorgen, rekenen wij er op dat u een passend onderkomen zoekt of iemand vindt die uw huisdier kan verzorgen.

Roken

In gebouw De Sfinx geldt een algemeen rookverbod. Er zijn geen aparte ruimtes in het gebouw waar u kunt roken. In de zoteltkamer kunt u niet roken. Als u een eigen appartement in de Scarabee heeft, bepaalt u zelf of daar gerookt kan worden. Ook buiten in de gezamenlijke binnentuin mag u roken. Vanwege brandgevaar is het in het appartement verboden in bed te roken, asbakken te legen in de prullenbak of kaarsen te branden.

Maaltijden

Als bewoner van De Scarabee verzorgt u samen met uw huisgenoten de maaltijden in de huiskamer. Ook kunt u hier gezamenlijk koffie en thee drinken. De warme maaltijd is 's avonds. Als u in de zoteltkamer verblijft, ontvangt u de maaltijden op uw kamer.

Privacy

Ieder mens heeft behoefte aan privacy. Wij zoeken samen met u hoe wij daar op een goede manier invulling aan kunnen geven. Zo vragen onze medewerkers toestemming om binnen te komen. 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. Mocht u toch iets willen geven, dan komt dit ten goede aan alle medewerkers van zorgsteunpunt De Sfinx.

Communicatie

In de kleinschalige woongroep vinden regelmatig huiskamergesprekken of familieavonden plaats. Uw contactpersoon kan u hier meer over vertellen. Bij aanvang van de zorg krijgt u namelijk een medewerker toegewezen die uw zorg coördineert met u en uw familie.

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 De Sfinx zijn wettelijk verplicht, voordat zij zorg verlenen, uw identiteit te checken. Hiervoor heeft u een geldig identiteitsbewijs nodig. U moet zelf zorg dragen voor een tijdige verlenging van uw identiteitsbewijs. Indien u geen identiteitsbewijs kunt laten zien, zijn wij genoodzaakt de kosten van 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.

Vervoer

De gemeente Zeewolde biedt inwoners van 65 jaar en ouder de mogelijkheid gebruik te maken van vervoer via Regiotaxi Flevoland. Om van het taxivervoer gebruik te maken, heeft u een WMO-taxipas nodig. Dit kunt u aanvragen bij de gemeente Zeewolde.