

Praktische zaken

Voor wonen in Laarhof

Januari 2011

Inhoud

Praktische zaken rondom wonen	3
Praktische zaken rondom zorg	4
Praktische zaken rondom belangenbehartiging en klachten	5
Praktische zaken rondom omgaan met elkaar	7

Praktische zaken rondom wonen

Als u in Laarhof 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 in Laarhof komt wonen, geven wij uw adreswijziging door aan de gemeente. Uiteraard informeert u zelf uw contactpersonen en betrokken instanties.

Bereikbaarheid

Laarhof ligt nabij het centrum van Lelystad. Op loopafstand zijn het winkelcentrum en een park. Het bus- en treinstation is ongeveer tien minuten lopen. Op het terrein van Laarhof is parkeergelegenheid en de bushalte is tegenover het woonzorgcentrum.

Bezoek

Bezoek is van harte welkom in Laarhof. Er zijn geen vaste bezoektijden. Zowel in de huiskamer als op uw kamer en in de tuinkamer kunt u bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Tijdens de maaltijden kan het bezoek in het restaurant iets gaan eten. Als 's avonds de deuren van het woonzorgcentrum gesloten zijn, kan het bezoek zich melden bij de hoofdingang. Wanneer u met familie of mantelzorgers buiten het gebouw bent, meldt u dit aan de zorgmedewerkers. Zij kunnen dan de gemaakte afspraken over bijvoorbeeld de maaltijden en medicijnen afzeggen en uw afwezigheid doorgeven bij eventuele calamiteiten zoals brand.

Toegang

In verband met uw veiligheid is er een toegangscode nodig om de beschermde woonomgeving te verlaten. 's Avonds en 's nachts zijn bovendien de buitendeuren van het woonzorgcentrum gesloten.

Veiligheid

Laarhof beschikt over een aantal beveiligingssystemen. Als het brandalarm gaat, 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.

In verband met uw veiligheid heeft de afdeling een toegangsdeur met een code. Dit betekent dat er een code nodig is om naar buiten te gaan. Op uw kamer is een oproepsysteem geïnstalleerd. Als u hulp nodig heeft, ontvangt de medewerker een signaal. Daarnaast gebruiken wij in sommige situaties een infrarood signaleringssysteem.

Verhuizen

De relatiebeheerder neemt contact met u op om de datum van de verhuizing naar Laarhof af te spreken. De eerste dag in de beschermde woonomgeving heeft u een gesprek met een zorgmedewerker en maakt u kennis met de medewerkers en medebewoners van de kleinschalige woongroep.

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 Laarhof 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 Laarhof 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 Laarhof 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 de specialist ouderengeneeskunde en wij leggen de afspraken vast in uw zorgdossier.

Omgaan met vrijheidsbeperkende middelen

Binnen Laarhof proberen wij zoveel mogelijk de eigenheid en de autonomie van u als bewoner te respecteren. Dit betekent ondermeer dat wij voor bewoners met geheugenverlies het gebruik van vrijheidsbeperkende middelen of maatregelen in principe ongewenst en risicovol achten en daarom tot een minimum beperken. 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 van Laarhof. 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 Laarhof 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 Laarhof 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 Laarhof
E clienraad.laarhof@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

Wij hebben er geen bezwaar tegen als u een klein huisdier heeft, zolang het niet hinderlijk is voor de medebewoners of medewerkers. Uiteraard maken we duidelijke afspraken over de verzorging van het huisdier en over zaken als dierenartsbezoek.

Roken

In Laarhof geldt een algemeen rookverbod. In enkele huiskamers kunt u op vastgestelde tijdstippen roken. Ook op het terras, in de tuin en in de afgesloten rookruimte nabij het restaurant kunt u roken. Roken vindt altijd plaats onder begeleiding van de zorgmedewerkers.

Maaltijden

U gebruikt de maaltijden in principe samen met uw medebewoners in de huiskamer. Het is ook mogelijk om samen met uw bezoek in het restaurant te eten.

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 uw kamer 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.

Communicatie

U ontvangt eens per kwartaal de nieuwsbrief van Laarhof met daarin nieuws over de locatie en eventueel over regelgeving die betrekking heeft op het wonen in een woonzorgcentrum. Op de afdelingen ziet u informatieborden met alle activiteiten binnen de beschermde woonomgeving.

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

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 Lelystad biedt u op aanvraag de mogelijkheid om gratis of tegen geringe vergoeding gebruik te maken van vervoer via Regiotaxi Flevoland. Hiervoor heeft u een WMO-taxipas nodig. De klantenadministratie van Coloriet kan u helpen om via een verkorte procedure een taxipas aan te vragen. Het telefoonnummer van de klantenadministratie is 0320 290 959.