

INTRODUCTIEBOEKJE

Woonzorgcentrum Avondzon



Woonzorgcentrum Avondzon
Eendenweg 50
7331 EB Apeldoorn
tel: 0800-0604

Stichting De Goede Zorg
Loolaan 1
7314AA Apeldoorn
De Zorglijn, tel. 0800-0604

Uitgave febr.2016

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 ALGEMEEN	4
1.1 WELKOM	4
1.2 ENKELE BELEIDSUITGANGSPUNTEN	5
1.2.1Visie, Ik, bepaal zelf zelf wel hoe ik leef	5
1.2.2Beleidspeerpunten hier verder: zelforganiserend.....	6
1.3 PROCEDURE INHUIZING	6
2 CLIËNTOSSIER	8
2.1 CLIËNTOSSIER EN CONTACTVERZORGENDE	8
3 ZORG- EN DIENSTVERLENING	9
3.1 DE ZORGZWAARTEPAKKETTEN	9
3.2 DE ZORGVERLENING	9
3.2.1Zelfstandigheid.....	9
3.2.2Wie verlenen er zorg?.....	9
3.2.3Zorg in geval van ziekte	10
3.2.4Medicijnen	10
3.2.5HAGRO	11
3.2.6Bereikbaarheid.....	11
3.3 DIENSTVERLENING	11
3.3.1Ontspanning.....	11
3.3.2Dagactiviteiten de Bonte Specht en De Vogelaar	12
3.3.3Geestelijke verzorging	12
3.3.4Cliëntvertrouwenspersoon	12
4 DE DAGELIJKSE GANG VAN ZAKEN	13
4.1 WOONZORGCENTRUM AVONDZON	13
4.1.1Receptie	13
4.1.2Toegang tot Avondzon.....	14
4.1.3Toegang tot het appartement	14
4.2 HUISHOUDELIJKE ZAKEN	14
4.2.1Appartement	14
4.2.2Schoonmaak en afval	14
4.2.3Was.....	14
4.2.4Huisdieren	15
4.2.5Rookbeleid	15
4.2.6Veiligheid.....	15
4.3 ETEN EN DRINKEN	16
4.3.1Maaltijden.....	16
4.3.2Dranken.....	16
4.4 BEZOEK EN AFWEZIGHEID	16
4.4.1Bezoek	17
4.4.2Afwezigheid.....	17
4.5 VOORZIENINGEN	17
4.6 FINANCIËN	18

4.6.1Eigen verantwoordelijkheid.....	18
4.6.2De kosten.....	18
4.7	ACTIEVE CLIËNTENPARTICIPATIE	18
BIJLAGE 5.1 : WIE IS WIE.....		1

1 ALGEMEEN

1.1 WELKOM



Woonzorgcentrum Avondzon in stadsdeel Zuid is voor veel cliënten inmiddels een bekende en vertrouwde woonomgeving geworden.

Voor u als nieuwe cliënt vormt dit introductieboekje een steuntje in de rug om op een eenvoudige manier wegwijs te worden in uw nieuwe woonomgeving.

Voor andere lezers is het wellicht prettig om alle wetenswaardigheden nog eens bij elkaar te hebben.

We willen benadrukken dat u met vragen altijd terecht kunt bij onze medewerkers (de receptie vormt daarbij het centrale informatiepunt) die u graag willen helpen. Vanuit onze filosofie “Kwaliteit voor mensen, door mensen” zullen zij u graag te woord staan.

Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in uw (nieuwe) woonomgeving en wensen u veel woonplezier in woonzorgcentrum Avondzon.

Stichting De Goede Zorg werkt met het, zogenaamde, Raad van Toezicht-model. Dit houdt in dat de directeur bestuurlijke bevoegdheden bezit en dat toezicht gehouden wordt door de Raad van Toezicht. De stichting werkt onder leiding van een directeur/bestuurder in drie stadsdelen van Apeldoorn. In elk van de drie stadsdelen heeft De Goede Zorg een woonzorgcentrum en een Thuiszorgsteunpunt, van waaruit de thuiszorg wordt geregeld.. Zodoende is de beschikbare hulp altijd nabij. De Goede Zorg heeft voor ieder stadsdeel een stadsdeelmanager

Avondzon bij het winkelcentrum Adelaarsplein.

Avondzon heeft 53 plaatsen voor zorg voor ouderen, waaronder 12 plaatsen voor Zorggroep Apeldoorn e.o. (groepswonen voor dementerenden), 14 plaatsen RIWIS Zorg & Welzijn

(beschermd wonen) en 10 plaatsen voor Wonen met een Plus. Met dit laatste bedoelen we dat men een appartement kan huren in het woonzorgcentrum en de thuiszorg van De Goede Zorg ontvangt. We noemen dit ook wel wonen en zorg gescheiden.

Voor bewoners in Avondzon, die enige structuur nodig hebben, is een ruimte, waar men overdag heen kan; Het Proathuus.

Cliënten uit de gemeente Apeldoorn kunnen gebruik maken van dagactiviteiten, De Vogelaar en De Bonte Specht in Avondzon. Ook kunnen zij een warme maaltijd nuttigen in het restaurant. Indien men (tijdelijk) niet in staat is om naar het restaurant te komen is het mogelijk de warme maaltijd in de (zorg)woningen te laten bezorgen.

Medewerkers en vrijwilligers

In Avondzon werken ongeveer 130 medewerkers en vrijwilligers.

Avondzon is kleinschalig opgezet. Het voordeel hiervan is dat er veel persoonlijk contact bestaat tussen de medewerkers en cliënten en er daarom veel gezelligheid is.

Door De Goede Zorg wordt op verschillende gebieden samengewerkt met diverse instellingen en instanties. Door deze samenwerking zijn we beter in staat om op de wensen en behoeften van een bredere doelgroep in te spelen.

1.2 ENKELE BELEIDSUITGANGSPUNTEN

1.2.1 *Visie, Ik, bepaal zelf zelf wel hoe ik leef*

De Goede Zorg verricht haar activiteiten vanuit een open en algemene maatschappijvisie waarin de mens centraal staat. Onder het motto van: Ik, bepaal zelf wel hoe ik leef, willen wij duidelijk maken dat de regie bij de cliënt ligt. Wij ondersteunen u in uw zelfzorg tekorten.

Ons woonzorgcentrum staat open voor alle culturele diversiteiten en levensbeschouwelijke richtingen, waarbij we ruimte bieden voor geestelijke verzorging.

Visie heeft alles te maken met de wijze waarop we werken en de wijze waarop we met elkaar willen omgaan, kortom met het 'mensbeeld' dat we hanteren.

in het mensbeeld van De Goede Zorg zien we mensen als unieke personen. Waarbij wij de volgende uitgangspunten hanteren:

- De cliënt* ervaart een woonbeleving die de vorige overtreft
- De cliënt ontvangt zorg die de verwachting overtreft
- De cliënt ervaart dat hij/zij als hoogste prioriteit wordt gezien
- De cliënt bepaalt zelf het dienstenpakket/zorgarrangement

* = *inclusief cliëntensysteem*

Voor de visie op de zorgverlening betekent dit dat we het belangrijk vinden dat u zelf bepaalt wat er met uw leven gebeurt ook al bent u (ten dele) afhankelijk van dagelijkse zorg. Wat we daarmee willen bereiken is dat uw zelfstandigheid zo lang mogelijk gewaarborgd is. Ons uitgangspunt is: "Zelfstandig zolang het kan, verzorgd zodra het moet".

We willen voor u een persoonlijk oog en oor hebben, waarbij u zelf bepaalt hoe u uw leven inricht; u brengt immers uw eigen leefstijl mee en zult deze zoveel mogelijk voort willen zetten. Wij stemmen daarom onze zorg en diensten af op uw wensen en leefstijl, zover de mogelijkheden en organisatie van ons huis dat toelaten.

Deze visie maakt onze keuzes voor de wijze van zorgverlening duidelijk en dit komt in ons beleid naar voren.

Daarnaast richt De Goede Zorg zich ook op andere doelgroepen. Zo loopt momenteel in samenwerking met andere zorgaanbieders, geïnitieerd vanuit de gemeente Apeldoorn, het zogenaamde 'migrantenproject', onder de naam Variis, waarin de openheid en gelijkwaardigheid tussen verschillende culturen en etnische achtergronden centraal staat.

1.2.2 *Beleidspeerpunten hier verder: zelforganiserend*

Avondzon biedt eigentijdse en op uw behoefte afgestemde dienstverlening tegen een reële prijs. Doordat we onze diensten zo veel mogelijk op uw wensen en vragen afstemmen, kunnen we een hoge kwaliteit realiseren. Kennis en weet van uw zorgvraag is hierbij een vereiste. Om uw zorgvraag zo helder en duidelijk mogelijk te krijgen, werken we met een contactverzorgende, hij of zij is een medewerker uit het verzorgend team, die uw belangen behartigt en zij zijn uw eerste aanspreekpunt binnen de organisatie (zie hoofdstuk 2).

Binnen onze stichting gaan we op een serieuze manier om met ethische aangelegenheden. Regelmatig maken we beleid op dit gebied. Hiervoor hebben we onder andere protocollen opgesteld voor het omgaan met klachten, het omgaan met privacygevoelige aangelegenheden, bejegening, seksuele intimidatie, ongewenste omgangsvormen en vragen rondom het levenseinde.

1.3 PROCEDURE INHUIZING

U wordt door het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) geïndiceerd voor een zorgzwaartepakket (ZZP). Hiermee heeft u dan een indicatie in het kader van de WLZ (Wet op Langdurige Zorg) De Goede Zorg biedt zorg aan cliënten met pakketten 4 t/m 6 De Goede Zorg is verantwoordelijk voor een evenwichtige verdeling naar zorgzwaarte binnen de woonzorgcentra. Dit betekent dat aan bepaalde zorgzwaartepakketten voorrang verleend kan worden



Wonen met een Plus

Deze appartementen zijn bedoeld voor ouderen met een meer of mindere zorgbehoefte.

De zorg- en dienstverlening kan direct geleverd worden door de medewerkers van De Goede Zorg. U heeft hiervoor wel een indicatie nodig van de wijkverpleegkundige voor persoonlijke verzorging en/of verpleging.

In dit geval dient u het appartement te huren, tegen de daarvoor geldende huurprijs. Tevens betaalt u service- en energiekosten. De maaltijden zijn tegen vergoeding verkrijgbaar. Wilt u hierover meer weten, raadpleeg dan de brochure Wonen met een Plus

Aan De Goede Zorg zijn zorgtoeleiders verbonden. Zij ondersteunen bijvoorbeeld bij het aanvragen van een indicatie. De zorgtoeleider helpt u graag bij de aanvraag van de indicatie, op basis van de CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg)-criteria. Na indicatiestelling wordt u aan de wachtlijst toegevoegd.

We maken met u goede afspraken omtrent de zorg- en dienstverlening. Indien we niet direct de zorg kunnen leveren, zijn we verantwoordelijk om de benodigde overbruggingszorg te leveren. Indien u hierover vragen heeft, kunt u contact opnemen met de zorgtoeleider.

Bij aangaan van de zorg wordt een schriftelijke overeenkomst getekend, waarbij De Goede Zorg zich jegens u verbindt tot het leveren van zorg, welzijn en diensten (op basis van het afgegeven indicatiebesluit). De voorwaarden waaronder deze levering plaatsvindt, staan beschreven in de Algemene Leveringsvoorwaarden. Deze ontvangt u bij aangaan van de zorgovereenkomst met De Goede Zorg.

Bij het aangaan van de zorgovereenkomst worden persoonlijke gegevens gevraagd en opgenomen, waaronder de adressen van uw contactpersonen, eventueel bewindvoerder of wettelijk vertegenwoordiger. Wij gaan ervan uit dat u zelfstandig de contacten onderhoudt met uw contactpersonen. Indien nodig worden hierover aanvullende afspraken met u gemaakt en vastgelegd in uw dossier.

Indien in uw situatie gegevens wijzigen (bijvoorbeeld gegevens van uw zorgverzekeraar, specialist of contactpersoon) dient u deze door te geven aan contactverzorgende. Dan zorgen wij ervoor dat deze in de administratie en het cliëntdossier verwerkt worden, zodat de gegevens actueel zijn. Dat komt uw zorg- en dienstverlening ten goede.

Wanneer de zorgvraag verandert, dient u, en zo nodig de huisarts, een nieuwe indicatie bij het CIZ worden aan te vragen. Uiteraard kan de contactverzorgende u hierbij ondersteunen. Indien er geen passend zorgaanbod is met betrekking tot uw zorgvraag zal De Goede Zorg zich maximaal ten doel stellen om samen met u naar een alternatief te zoeken.



2 CLIËNTDOSSIER

2.1 CLIËNTDOSSIER EN CONTACTVERZORGENDE

Om cliëntgerichte zorg te verlenen, wordt er van u een cliëntdossier aangelegd en krijgt u een contactverzorgende toegewezen.

In het cliëntdossier komen zaken aan de orde die van belang zijn voor uw hulpvraag met betrekking tot wonen, zorg en welzijn. U kunt hierbij denken aan afspraken op het gebied van uw persoonlijke verzorging en ondersteuning (onder andere hulp bij voeding, kleden en douchen), hobby's, medische situatie, gewoontes in de thuissituatie.

U ontvangt de zorg- en dienstverlening op basis van een individueel 'zorgleefplan'.

In het zorgleefplan staat vermeld op welk gebied u ondersteuning nodig heeft. Dit zorgleefplan wordt door de contactverzorgende samen met u, en zo nodig uw contactpersoon, opgesteld en bijgesteld.

Bij de uitvoering van de zorg- en dienstverlening speelt de contactverzorgende een belangrijke rol. Deze verzorgende is voor u het aanspreekpunt voor alle vragen en regelt in overleg met u op welke wijze de zorg- en dienstverlening gestalte krijgt.

Het is makkelijk dat u weet bij wie u met vragen terecht kunt. We proberen hierbij de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk op uw wensen en situatie af te stemmen.

We vinden het erg belangrijk dat u goed kunt opschieten met uw contactverzorgende. Ongeveer zes weken nadat u bij ons bent komen wonen wordt geëvalueerd, met als doel na te gaan of u het naar uw zin heeft en of er nog wensen zijn.

Indien uw situatie verandert, zal de contactverzorgende in overleg met u het cliëntdossier bijstellen. Het cliëntdossier wordt door ons vertrouwelijk behandeld. Het cliëntdossier ligt in uw appartement; u heeft zelf uiteraard altijd recht om het dossier in te zien en zo nodig bij te stellen.

Het moge duidelijk zijn dat alle gegevens rondom u en uw zorg-/dienstverlening vertrouwelijk worden behandeld en voldoen aan de privacywetgeving. Hiertoe zijn richtlijnen opgesteld, welke u bij uw inhuizing ontvangt.

3 ZORG - EN DIENSTVERLENING

3.1 DE ZORGZWAARTEPAKKETTEN

Een zorgzwaartepakket omvat de zorg, begeleiding, diensten en – als dat aan de orde is – dagbesteding en/of dagbehandeling. Aangezien niet iedere cliënt evenveel zorg nodig heeft, is door de overheid een onderverdeling gemaakt naar 10 zorgzwaartepakketten. De Goede Zorg levert overigens de pakketten 4 t/m 6; de overige pakketten gelden voor andere doelgroepen.

In ieder zorgzwaartepakket staat precies aangegeven hoeveel zorg, behandeling, diensten en/of, dagbesteding u kunt krijgen. Op basis van die gegevens baseert de overheid het geld dat De Goede Zorg voor elke cliënt krijgt.

Het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg) bepaalt het zorgzwaartepakket voor u. Voor aanvang van de zorg of bij tussentijdse verandering in de gezondheidssituatie, stelt het CIZ een indicatie voor een zorgzwaartepakket.

De zorgzwaartepakketten zijn door De Goede Zorg nader uitgewerkt in ‘zorgarrangementen’ en ‘activiteitenkaarten’. Hierin staan de zorg en diensten nader gespecificeerd en beschreven, bijvoorbeeld welke persoonlijke verzorging u wilt hebben en welke mate van begeleiding en ontspanning. Over de invulling van het arrangement maakt u afspraken met de Contactverzorgende; het arrangement wordt dus passend gemaakt bij uw zorgzwaartepakket. Het zorgarrangement wordt opgenomen in het zorgleefplan.

3.2 DE ZORGVERLENING

3.2.1 Zelfstandigheid

Zoals reeds vermeld is binnen De Goede Zorg het uitgangspunt: dat u zelf bepaalt hoe u wilt leven. In overleg met de contactverzorgende wordt, de mate van verzorging en ondersteuning die u ontvangt, bepaald.

De Goede Zorg kent geen vrijheid beperkende maatregelen. Indien er onverhoopt aanleiding is tot het nemen van vrijheid beperkende maatregelen, zal dit alleen in nauw overleg en met schriftelijke toestemming van u gebeuren.

3.2.2 Wie verlenen er zorg?

Alle medewerkers, staan iedere dag klaar om voor u “zorg op maat” te leveren.

Ook vrijwilligers kunnen u zowel individueel dan wel in groepsverband ondersteunen bij diverse activiteiten. Denk hierbij aan begeleiden bij boodschappen, naar ziekenhuis, bij het gezamenlijk koffie drinken, etc. Tevens werken er stagiaires met als doel om binnen de gezondheidszorg een volwaardige werkplek te krijgen.

Wij doen zo nodig ter ondersteuning van de zorg een beroep op de mantelzorg. Dit is voor u van belang om uw contacten te kunnen voortzetten en het biedt een stuk zekerheid dat alle hulp aan u geboden kan worden die nodig is. Mantelzorg betreft vaak praktische zaken die erg belangrijk kunnen zijn, zoals begeleiding bij een ziekenhuisbezoek, kledingaanschaf en reparaties, samen de kasten in het appartement opruimen en schoonhouden, afwassen als er bezoek is geweest etc.



3.2.3 *Zorg in geval van ziekte*

Bij ziekte wordt, zolang dit verantwoord en mogelijk is, verzorging in het eigen appartement gegeven. In ieder appartement bevindt zich een alarmsysteem waarmee u in geval van nood één van de medewerkers onmiddellijk kunt oproepen. Zo nodig is het ook mogelijk om een speciaal halssnoeralarm te dragen.

Indien verzorging in het appartement niet meer mogelijk is, wordt er met u overlegd over externe alternatieven.

De Goede Zorg heeft in haar reanimatiebeleid vastgelegd dat de wens van de cliënt hieromtrent in het cliëntdossier wordt opgetekend. Indien u over reanimatie geen standpunt kenbaar maakt, zal op het moment dat reanimatie daadwerkelijk actueel is geworden de algemene richtlijn van De Goede Zorg zijn dat u **wel** gereanimeerd wordt. Medewerkers van De Goede Zorg worden in de gelegenheid gesteld om een reanimatiecursus, evenals herhalingscursussen te volgen. In het woonzorgcentrum is een defibrillator aanwezig. 112 wordt altijd opgeroepen.

Uw wensen ten aanzien van uw levenseinde kunt u vastleggen in een zogenaamde schriftelijke wilsverklaring. We raden u aan dit met uw huisarts te bespreken.

Indien uw gezondheidssituatie zodanig verandert, dat Avondzon niet meer in staat is verantwoorde zorg te leveren en overplaatsing nodig blijkt, zullen we samen met u en zo nodig uw contactpersoon, nagaan welke mogelijkheden er zijn. Hiervoor is een procedure opgesteld om hiermee zorgvuldig om te gaan, waarin overleg en afstemming met u en uw huisarts centraal staan. Indien u hierover meer wilt weten, kunt u bij de contactverzorgende hierover meer informatie krijgen.

3.2.4 *Medicijnen*

In principe beheert u zelf uw medicijnen.

Onder bepaalde omstandigheden (en uiteraard na overleg) kan het beheer van de medicijnen overgedragen worden aan de verzorging; u dient dan een overeenkomst te tekenen. Hoewel u vrij bent in de keuze voor een apotheek, verzoeken we u de medicijnen in dat geval via het

Baxtersysteem door Apotheek BENU te laten bezorgen. De medicijnen kunnen dan worden besteld bij de teampost. U kunt daar lege medicijnendoosjes en (herhaling)recepten inleveren. De bestelde medicijnen worden bij u op het appartement gebracht.

De omgang met medicijnen vereist veel zorgvuldigheid. Wij gaan hier dan ook secuur mee om. Indien zich desalniettemin incidenten voordoen, registeren we dat op een specifiek formulier dat ingeleverd wordt bij de kwaliteitscoördinator die deze formulieren verwerkt. Registratie van incidenten maakt patronen inzichtelijk en controle hierop mogelijk.

Ook andere incidenten worden geregistreerd (zoals vallen); regelmatig terugkerende incidenten kunnen op deze wijze aan het licht komen en aangepakt worden om in de toekomst verminderd of voorkomen te worden.

3.2.5 *HAGRO*

Avondzon heeft een overeenkomst gesloten met de huisartsenvereniging Apeldoorn en omstreken (HAGRO). Dit betekent dat een aantal huisartsen verbonden is aan het woonzorgcentrum, waardoor efficiënter afgestemd en overlegd kan worden met de huisartsen. De namen van de HAGRO-artsen:

M.D. de Graaf

M. Versteeg

R.R. Zeilstra

Indien u in Avondzon komt wonen, bent u uiteraard vrij uw eigen huisarts aan te houden. Wij adviseren u om één van de HAGRO-artsen te nemen. De reden hiervan is dat de zorg- en dienstverlening dan beter afgestemd kan worden en sneller overleg kan plaatsvinden.

3.2.6 *Bereikbaarheid*

Avondzon biedt 24 uur per dag zorg. Tevens is 24 uur per dag een medewerker direct bereikbaar voor oproepen. In noodsituaties kunt u De Zorglijn, 0800-0604 bellen.

3.3 **DIENSTVERLENING**

3.3.1 *Ontspanning*

Bijna dagelijks zijn er ontspanningsactiviteiten voor cliënten in het restaurant. Het doel is om u een zinvolle, actieve vrijetijdsbesteding bieden door een breed activiteitenpakket aan te bieden. U kunt bijvoorbeeld handwerken, knutselen, sjoelen, bloemschikken, biljarten en meedoen aan bingo. Het ontspanningsaanbod is afhankelijk van de behoeften van de cliënten. Maandelijks ontvangt u een ontspanningsprogramma. De Goede Zorg beschikt over een personenbus. De ontspanningsbegeleider organiseert diverse uitjes voor cliënten. Tijdens deze uitjes zijn vrijwilligers, in de functie van chauffeur en begeleider aanwezig. Er is dus geen professionele ondersteuning aanwezig ten behoeve van ondersteunende en/of verzorgende handelingen.



bloemschikken

Alleen cliënten die mentaal en fysiek in staat zijn zelfstandig aan deze uitjes deel te nemen, kunnen zich voor een bus uitstapje aanmelden. Denk hierbij aan zelfstandig toilet bezoek en inname medicatie.

3.3.2 *Dagactiviteiten de Bonte Specht en De Vogelaar*

Ouderen van buiten Avondzon kunnen gebruik maken van dagactiviteiten de Bonte Specht en De Vogelaar. Deze voorzieningen, zijn bedoeld voor zelfstandig thuiswonende ouderen met psychosociale en/of psychogeriatrische problematiek. Daarnaast is het ook bedoeld om de partner of andere huisgenoten te ontlasten

Er worden gezamenlijk allerlei activiteiten ondernomen zoals huishoudelijke werkzaamheden, individuele en groepsgesprekken, knutselactiviteiten, gezamenlijk gebruik van maaltijden etc. Men dient hiervoor een geldige indicatie te hebben. Er zijn hiervoor brochures beschikbaar.

Ook cliënten met een visuele beperking kunnen deelnemen; De Goede Zorg heeft hiervoor een samenwerkingsverband met Visio. Er is bij de receptie een aparte folder met meer informatie beschikbaar. Men dient hiervoor een geldige indicatie te hebben.

3.3.3 *Geestelijke verzorging*

Twee keer per maand wordt er in woonzorgcentrum Avondzon een kerkdienst gehouden. Daarnaast bezoekt een pastor van het ouderenpastoraat in Apeldoorn regelmatig de cliënten. Cliënten van Avondzon kunnen op aanvraag aangesloten worden op de kerkteléfonoon.

3.3.4 *Cliëntvertrouwenspersoon*

In principe kunt u problemen met uw contactverzorgende bespreken. Wanneer u er niet gezamenlijk uitkomt en u een onafhankelijk persoon wilt raadplegen, kunt u een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon die aan Avondzon verbonden is.

4 DE DAGELIJKSE GANG VAN ZAKEN

4.1 WOONZORGCENTRUM AVONDZON

4.1.1 Receptie

Avondzon heeft een receptie, waar u en bezoekers terecht kunnen. De receptie is dagelijks van 8.30 tot 13.00 uur geopend. 's Middags is er een gastvrouw/heer aanwezig om u te woord te staan. In het weekend is de receptie gesloten. De receptie vormt het centrale punt, waar u terecht kunt voor:

- doorgeven van afwezigheid gedurende één of meer dagen
- kopen van wenskaarten en postzegels
- het maken van fotokopieën
- reserveren van: het restaurant of de dagopvangruimte voor het vieren van verjaardagen en jubilea
- melden indien u iemand te logeren heeft in het appartement (i.v.m. de brandveiligheid)
- informatie over de verschillende commissies (zie tevens paragraaf 4.7)
- activiteitenprogramma (inclusief tijdstip en plaats)
- een afspraak maken met de onderhoudsmedewerker, cliëntvertrouwenspersoon en eventueel andere aan de organisatie verbonden personen
- deponeren van uitgaande post in de brievenbus
- doorgeven mutaties maaltijden
- en voor andere vragen.



4.1.2 Toegang tot Avondzon

De hoofdingang van Avondzon is van 7.00 tot 17.00 uur geopend. Elke cliënt heeft de beschikking over een 'tag' die toegang geeft tot de voordeur van Avondzon. Bezoekers kunnen na 17.00 uur gebruik maken van de voordeurtag **of** de voordeurbel, Deze bevindt zich aan de buitenzijde, links van de voordeur.

4.1.3 Toegang tot het appartement

De appartementen zijn privé en hebben een eigen voordeur met bel, huisnummer en naambordje. Ter voorkoming van diefstal raden wij cliënten aan om het appartement af te sluiten én bij afwezigheid én bij aanwezigheid. In noodgevallen hebben directie en medewerkers toegang tot het appartement.

Afspraken die met u gemaakt worden over de toegang tot het appartement, worden vastgelegd in het cliëntdossier.

4.2 HUISHOUDELIJKE ZAKEN

4.2.1 Appartement

De Goede Zorg huurt het gebouw van woningstichting De Goede Woning. Met De Goede Woning zijn afspraken gemaakt omtrent onderhoud van het gebouw.

In principe zorgt u zelf voor de inrichting, zoals de meubilering, stoffering en verlichting in het appartement. Indien u hiertoe niet in staat bent, zorgt De Goede Zorg voor een adequate eenvoudige inrichting.

Een telefoonaansluiting dient u zelf aan te vragen. Kabelaansluiting is standaard in het appartement aanwezig; indien u een abonnement hierop wilt nemen, worden de afspraken in de zorgovereenkomst vastgelegd.

Ten aanzien van het ontruimen van het appartement geldt dat na definitief vertrek of overlijden het appartement na uiterlijk 7 dagen ontruimd dient te zijn. Voor verdere afspraken verwijzen we u naar het hiervoor bestemde formulier.

4.2.2 Schoonmaak en afval

Voor het dagelijks schoonhouden van het appartement dient u zoveel mogelijk zelf te zorgen. Daarnaast wordt het appartement, in overleg met u, wekelijks schoongemaakt.

Tegen betaling is het mogelijk uw appartement vaker schoon te laten maken.

Huisvuil dient gedeponneerd te worden in de daarvoor bestemde afvalcontainer. Batterijen kunnen ingeleverd worden in de speciale container in het restaurant. Kranten en flessen dienen in de daarvoor bestemde kratten verzameld te worden.

4.2.3 Was

Het bed- en linnengoed hoort bij uw verblijf binnen De Goede Zorg. U wordt verzocht om zelf uw bed- en linnengoed aan te schaffen of mee te nemen. U ontvangt hiervoor een vergoeding.

Het wassen van uw bed- en linnengoed dient u zelf of uw familie te verzorgen. Aangezien het wassen van bed- en linnengoed binnen de WLZ verstrekking hoort, ontvangt u hiervoor

een vergoeding.

Het wassen en stomen van eigen kleding (ondergoed en bovenkleding) moet u zelf betalen. Alleen als de kleding vanwege uw ziekte of aandoening vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is (meer dan 1 keer per dag), komen de extra was kosten ten laste van De Goede Zorg. De vergoeding voor deze kosten wordt per cliënt bepaald. Indien het vaker verschonen het resultaat is van opzettelijk, verwijtbaar gedrag, dan is er geen sprake van vergoeding door De Goede Zorg.

Alle vuile was gaat naar wasserij Barth-Slijkhuis. Wij raden u dringend aan om al uw wasgoed van een merkje te voorzien. Wasgoedmerkjes kunt u bij de wasserij bestellen.

4.2.4 *Huisdieren*

U mag huisdieren houden indien het niet tot hinder of overlast voor derden leidt en u zelf in staat bent het huisdier te verzorgen. Bij ziekte draagt Avondzon geen zorg voor het huisdier en dienen familie of kennissen de zorg voor het huisdier over te nemen. Er is een formulier aanwezig met afspraken dat door u getekend dient te worden wanneer u een huisdier meeneemt.

4.2.5 *Rookbeleid*

In verband met uw eigen veiligheid verzoeken wij u vriendelijk om ons rookbeleid te volgen:

- gelieve niet te roken in bed (het is wel toegestaan in het eigen appartement te roken);
- u wordt verzocht niet te roken wanneer medewerkers bij de cliënt op het appartement aanwezig zijn (medewerkers hebben recht op rookvrije werkplek);
- het is verboden elders in het gebouw te roken;
- het is medewerkers verboden in het appartement van cliënten te roken
- Op de tijdelijke opvangkamer (opname kortdurend verblijf) is roken niet toegestaan..

4.2.6 *Veiligheid*

In verband met uw eigen veiligheid verzoeken wij u vriendelijk (zie overeenkomst onderlinge afspraken):

- niet te roken in bed;
- geen ontvlambare stoffen (wasbenzine, spiritus en gas) in uw appartement te bewaren;
- geen ondeugdelijke elektrische snoeren en apparaten te gebruiken;
- geen bloemen of planten op uw televisie te plaatsen;
- geen kaarsen te gebruiken;
- om bij brand de instructies van het personeel en de brandweer op te volgen;
- (zie ook de veiligheidsinstructies in het appartement). Let bij het verlaten van het gebouw op de verlichte bordjes met pictogrammen.

De Goede Zorg vindt veiligheid voor cliënten erg belangrijk. Niet alleen met betrekking tot voorkomen van brand, inbraak, diefstal etc. Maar ook met betrekking tot uw gezondheid en welzijn zijn we zeer alert op onveilige situaties.

Om die reden voeren we gerichte metingen uit naar mogelijke risico's. U kunt hierbij denken aan vallen, medicatiegebruik, smetten, continëntie. Hiermee besteden we bewust aandacht aan preventie, dus het voorkómen van gezondheidsproblemen. Het is in het belang van uw gezondheid dat problemen in een vroeg stadium worden gesignaleerd en aangepakt.

Deze metingen zijn onderdeel van het cliëntdossier. Zij maken ook deel uit van het landelijke kwaliteitskader verantwoorde zorg. Voor nadere toelichting kunt u bij uw

contactverzorgende terecht.

4.3 ETEN EN DRINKEN

4.3.1 Maaltijden

U kunt zelf uw boodschappen doen voor de broodmaaltijd. Als u (tijdelijk) niet in staat bent de broodmaaltijd te verzorgen, dan kan De Goede Zorg dat van u overnemen. De broodmaaltijd wordt verstrekt aan cliënten die volledige verzorging krijgen.



Twee maal in de week is er een ontbijtbuffet in het restaurant (op dinsdag en vrijdag vanaf 8.45 uur) waarvan u gebruik kunt maken.

De Goede Zorg stelt de hygiëne en gezondheid van cliënt voorop. Hiervoor houden we ons aan de wet- en regelgeving. U bent wel verantwoordelijk voor het gebruik van etenswaren op uw eigen appartement. We adviseren u daarom om alert te zijn op houdbaarheid en bederfelijkheid van etenswaren.

De warme maaltijd wordt tussen 12.00 en 12.15 uur geserveerd in het restaurant. Indien gewenst, kan een cliënt de maaltijd nuttigen in het appartement. Tevens is het mogelijk om tegen betaling een drankje te nuttigen. De mogelijkheid bestaat om 's avonds een maaltijd te nuttigen; u moet dit wel tijdig aan de keuken doorgeven.

Twee weken van tevoren ontvangt u een menulijst om uw keuze voor de warme maaltijd, bestaande uit diverse componenten, te bepalen.

Indien u mutaties heeft voor de centrale keuken, kunt u dit aan uw contactverzorgende of de keuken doorgeven.

Indien een behandelend arts of diëtist een dieet voorschrijft, houdt de keuken er in de samenstelling van de maaltijden rekening mee. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden.

4.3.2 Dranken

U kunt zelf een kopje koffie of thee zetten in uw appartement. Daarnaast kan op vaste tijden koffie/thee gedronken worden in de recreatiezaal. Indien nodig, kan ook koffie/thee in uw appartement geserveerd worden.

4.4 BEZOEK EN AFWEZIGHEID

4.4.1 Bezoek

Familie en vrienden zijn altijd van harte welkom in Avondzon. Gasten kunnen, mits zij dit twee dagen van tevoren voor 10.00 uur doorgeven, na aanschaf van een maaltijdbon bij de receptie, een warme maaltijd gebruiken (prijs is bij de receptie bekend). U kunt uw gasten laten overnachten in uw appartement. U dient dit wel bij de receptie te melden. Avondzon is namelijk verplicht (in verband met veiligheidsinstructies van de gemeente) om te registreren wie er 's nachts aanwezig is.

4.4.2 Afwezigheid

Indien u één dag of meer niet aanwezig bent in Avondzon, dient u dit bij de receptie of de verzorging te melden, dat kan ook telefonisch (0800-0604). Zo kan de contactverzorgende rekening houden met de gevolgen van uw afwezigheid voor de verzorging, het gebruik van maaltijden, het verstrekken van medicijnen, de deelname aan activiteiten e.d.

4.4.3 Vervoer

De Goede Zorg is verantwoordelijk voor vervoer ten behoeve van behandeling door de arts of therapeut vallend onder de **WLZ** zorg. Valt de behandeling door de arts of therapeut niet onder de **WLZ** zorg, dan betaalt u zelf het vervoer. U kunt aanspraak maken op de polis van de zorgverzekeraar.

De Goede Zorg moet wel het vervoer 'regelen'. De Goede Zorg zal hierbij zoveel mogelijk uw familie of sociale netwerk betrekken.

Indien u zelf of uw familie hiertoe niet in staat is, zal uw contactverzorgende ervoor zorgen.

4.4.4 Begeleiding

Kunt u voor normale medische zorg niet meer alleen naar een arts of therapeut? Dan zorgt De Goede Zorg ervoor dat u begeleiding krijgt. Vaak wordt de hulp van familie gevraagd maar de familie is niet verplicht mee te helpen. De Goede Zorg doet dan normaliter een beroep op een vrijwilliger.

De Goede Zorg is niet verplicht te zorgen voor vervoer en voor de begeleiding naar sociale activiteiten, zoals familiebezoek of theater.

4.5 VOORZIENINGEN

Iedere donderdagochtend is er op afspraak een **kapster** in Avondzon aanwezig. Afspraken kunnen rechtstreeks met de kapster tussen 18.00 en 19.00 uur worden gemaakt (het telefoonnummer hangt bij de receptie).

Verjaardagen, jubilea e.d. kunnen in het restaurant van Avondzon, in het weekend of 's avonds, worden gevierd. U kunt daar gebruik maken van de faciliteiten (bijv. koelkast/koffiezet-apparaat) en het servies. Wel moet van tevoren de ruimte gereserveerd worden.

Indien u koffie, thee en/of versnaperingen van het woonzorgcentrum wil betrekken, dient u hiervoor te betalen.

U kunt op uw verjaardag een menu kiezen of uit diverse componenten een eigen feestmenu samenstellen. Ook gasten zijn van harte welkom. Tenminste zeven dagen van tevoren moet u wel even overleggen met de medewerker van de keuken. Tevens vragen wij van de gasten een

vergoeding voor het feestmenu. Er is een folder aanwezig waarin het één en ander hierover nader wordt beschreven.

Er komt een **pedicure** in Avondzon, waar u tegen gereduceerde prijs terecht kunt. Zij is op vrijdag aanwezig, indien er vooraf afspraken (voor het telefoonnummer zie lijst bij receptie) gemaakt zijn.

U kunt uitgaande **post** afgeven bij de receptie. Inkomende post wordt bezorgd in de brievenbus van de cliënten.

Voor kleine klusjes, zoals het ophangen van een schilderij en het repareren van een lekkende kraan, is het eventueel mogelijk de **onderhoudsmedewerker** van de technische dienst in te schakelen. Bij de receptie kunt u een afspraak maken met de onderhoudsmedewerker, die eenmaal per week aanwezig is in Avondzon. Uw verzoek wordt genoteerd; nadien komt de onderhoudsmedewerker langs om u te helpen; de snelheid van reageren is afhankelijk van andere werkzaamheden. Grote klussen (bijv. het repareren van de televisie) worden niet door Avondzon uitgevoerd en zijn dan ook voor eigen rekening.

Onze 'huis' **fysiotherapeut** komt regelmatig in Avondzon. Wanneer u een doktersvoorschrift heeft, kunt u een afspraak met hem/haar maken.

4.6 FINANCIËN

4.6.1 *Eigen verantwoordelijkheid*

Elke cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn/haar financiële zaken. Voor financieel advies kunt een beroep doen op verschillende personen en/of instanties. Allereerst kunnen familie en/of vrienden u met raad en daad bijstaan.

De woonzorgcentra zijn ondergebracht in de WLZ= Wet Langdurige Zorg U betaalt maandelijks een inkomensafhankelijke bijdrage die nooit hoger kan zijn dan een bepaald maximum. Voor het vaststellen van deze bijdrage wordt het eigen vermogen niet meegeteld, wel het inkomen uit eigen vermogen. De regeling van de eigen bijdrage gaat via het Zorgkantoor..

4.6.2 *De kosten*

Kosten die niet in het verzorgingstarief zijn opgenomen, dient u zelf te betalen. Bijvoorbeeld de aansluiting op het telefoonnet, de abonnements- en gesprekskosten en verzekeringspremies. Wij raden u aan om een inboedel-, brand- en WA-verzekering te nemen. Aangezien het woonzorgcentrum niet aansprakelijk is voor schade, verlies of diefstal raden wij u aan inboedel en kostbaarheden zelf te verzekeren.

Hulpmiddelen voor algemeen gebruik (die door meerdere cliënten gebruikt kunnen worden) vallen binnen WLZ, dus worden vergoed door De Goede Zorg. Hulpmiddelen die voor u speciaal op maat gemaakt worden, dient u via de zorgverzekeringswet (ZVW) te regelen.

4.7 ACTIEVE CLIËTENPARTICIPATIE

Om zo goed mogelijk op uw wensen en behoeften in te kunnen spelen is het belangrijk dat u als cliënt actief meedenkt. Via diverse kanalen kunt u uw mening kenbaar maken.

Allereerst kunt u natuurlijk altijd terecht bij onze **medewerkers**.

Verder is er een **cliëntenraad**, bestaande uit personen die de cliënten van Avondzon en het aanleungebied vertegenwoordigen. De cliëntenraad houdt zich bezig met de dagelijkse gang van zaken binnen Avondzon en het aanleungebied. Zij heeft als taak om, binnen het kader van de doelstellingen van Avondzon, de gemeenschappelijke belangen van cliënten en gebruikers te behartigen.

Indien er niet of onvoldoende aandacht aan een klacht is besteed, kunt u in beroep gaan bij de **klachtencommissie**. Zoals vermeld is er een **cliëntvertrouwenspersoon** aanwezig binnen Avondzon bij wie u terecht kunt met problemen.

In de **verbeterbus** (in de hal) kunnen ideeën, op- of aanmerkingen of klachten over de dienstverlening binnen Avondzon gedeponereerd worden. Er is hiervoor een speciaal verbeter-/klachtenformulier.

Deze bus wordt regelmatig geleegd en de informatie wordt onder de juiste personen of commissie verspreid. Uiteraard wordt er discreet met uw informatie omgegaan. Indien gewenst blijven reacties anoniem.

Diverse informatie wordt op de kabelkrant weergegeven.

Tenslotte willen we erop wijzen dat er een "**Stichting Vrienden van De Goede Zorg**" is. Via deze stichting kunt u uw waardering over onze zorg- en dienstverlening geldelijk (voor banknummer zie bijlage) laten blijken. Met behulp van deze middelen wil Avondzon extraatjes (bijvoorbeeld een dagje uit of het organiseren van een familiedag) realiseren, die binnen het normale budget niet mogelijk zijn.

BIJLAGE 5.1 : WIE IS WIE

Kim Lansink	stadsdeelmanager
Coby Bredewold	zorgtoeleider
Rolf van Otterlo	coördinator vrijwillige inzet
Marjan Zuidberg	ontspanningsbegeleider
Leo Linthorst	onderhoudsmedewerker
Suze van der Steeg/ Yolanda Govers	secretarissen managers
Laura Huiskamp	cliëntvertrouwenspersoon

De tarieven van de hieronder genoemde faciliteiten zijn bekend bij de receptie.

Wasmerkjes

200 stuks

100 stuks

50 stuks

Kosten voor het merken van kleding door medewerkers:

- bij binnenkomst voor de grote bulk (=alle wasgoed)
- nadien per stuk

Het merken wordt verzorgd door wasserij Barth-Slijkhuis.

Broodmaaltijd

Kosten per maand

Dagverzorging

Tarief per persoon per dagdeel

Tarief maaltijd

“Stichting Vrienden van De Goede Zorg”

IBAN-nummer: NL55INGB067.52.34.751

p/a Loolaan 1

7314 AA Apeldoorn