



Zorg met langdurig verblijf binnen de Frankelandgroep

informatiegids voor bewoners en hun mantelzorgers



Frankelandgroep

Inhoudsopgave

Van harte welkom bij de Frankelandgroep	5
1 Zorgvisie en kwaliteitszorg van de Frankelandgroep	6
1.1 De Frankelandgroep	6
1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'	6
1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep	6
1.4 Enquêtes voor bewoners en vertegenwoordigers	6
1.5 ZorgkaartNederland	6
2 Wat wij met u overeenkomen	7
2.1 Overeenkomst en voorwaarden	7
2.2 Uw indicatie (Zorgprofiel)	7
2.3 Zorgplan en behandelplan	7
2.4 Regeling voor partnerverblijf (indien van toepassing)	8
3 De zorgverlening	8
3.1 Persoonlijk begeleider	8
3.2 Uw digitale zorgdossier en cliëntportaal Caren	8
3.3 Cliëntbespreking	8
3.4 Wennen aan uw nieuwe woonomgeving	9
3.5 Betrokkenheid mantelzorgers	9
3.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden	9
3.7 Indien een vervolgindicatie niet wordt afgegeven	10
4 (Para)medische zorg	10
4.1 Medische zorg en apotheek	10
4.2 Medicatiegebruik en beheer van uw medicatie	11
4.3 Tandheelkundige zorg	11
4.4 Voetverzorging	11
4.5 Paramedische zorg	11
4.6 Tweede mening	12
4.7 Vervoer naar en bezoek aan een arts, therapeut of specialist	12
5 Welzijn en mentaal welbevinden	13
5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden	13
5.2 Algemene welzijnsactiviteiten	13
5.3 Activiteitenclubs	13
5.4 Verblijf op de huiskamers op de psychogeriatrische afdelingen	13
5.5 Geestelijke verzorging	14
5.6 Brasserieën en Frankelandgroep-betaalpas	14
5.7 Overige welzijnsvoorzieningen van de Frankelandgroep	14
5.8 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten	14
6 Beleid ten aanzien van onvrijwillige zorg (van toepassing op bewoners met de diagnose dementie)	15
7 Huishoudelijke zorg	16



8	Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten	16
8.1	Benoeming en aanvaarding van vertegenwoordiger(s)	16
8.2	Informele en formele vertegenwoordiging	17
8.3	Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s)	17
9	(Verhuizing naar) uw appartement	18
9.1	(Digitaal) doorgeven van uw verhuizing	18
9.2	Aanvaarding van uw appartement	18
9.3	Sleuteluitgifte en uw verhuizing	18
9.4	Stoffering en standaardinventaris van uw appartement	19
9.5	Inrichting en aankleding van uw appartement	19
9.6	Telefonie, televisie/radio en internet	20
9.7	Verlichting van uw appartement	20
9.8	Onderhoud van uw appartement	20
9.9	Privacy en de toegang tot uw appartement	20
9.10	Ontvangen van persoonlijke post	20
10	Financiën	21
10.1	Eigen bijdrage Wet langdurige zorg	21
10.2	Bijkomende kosten	21
10.3	Voorschotregeling	21
10.4	Aansprakelijkheid en schadevergoeding	21
11	Aanvullende diensten Frankelandgroep	22
11.1	Aanvullende diensten	22
11.2	Servicedienst technische werkzaamheden	22
12	Wasverzorging kleding	23

13	Overige verstrekkingen	23
13.1	Bedden- en linnengoed	23
13.2	Eten en drinken	23
13.3	Medisch noodzakelijk dieet	24
13.4	Woningaanpassingen	24
13.5	Persoonlijke hulpmiddelen	24
14	Uw rechten en plichten	25
14.1	Identificatieplicht	25
14.2	Huisregels van de Frankelandgroep	25
14.3	Recht op informatie en recht op inspraak	26
14.4	Recht op medezeggenschap	27
14.5	Beleid ten aanzien van privacy	27
15	Klachtenregeling	27
16	Veilige inrichting van uw appartement en een veilige woonomgeving	28
16.1	Een alarmsysteem	28
16.2	Een veilige inrichting van uw appartement	28
16.3	Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep	29
16.4	Brandpreventie	29
17	Frankelandgroep Nieuws	30
18	Zorg rondom het levenseinde	30

Van harte welkom bij de Frankelandgroep

Binnenkort verhuist u naar één van de locaties van de Frankelandgroep. Verhuizen naar een nieuwe woonomgeving is doorgaans een ingrijpende gebeurtenis. Het valt niet altijd mee om de vorige woonsituatie met herinneringen achter te laten en het vertrouwde leefpatroon af te sluiten.

Als nieuwe bewoner krijgt u te maken met veel indrukken: een nieuwe woonomgeving en nieuwe gezichten (van medewerkers en bewoners). Ook bent u in een situatie gekomen waarin u meer hulpbehoevend bent en zorg van anderen nodig heeft. Het is dan ook goed voor te stellen dat u tijd nodig heeft om te wennen aan deze nieuwe situatie. Onze medewerkers zetten zich in om u hier zo goed mogelijk in te ondersteunen.

Voorafgaand aan uw verhuizing neemt uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep een aantal belangrijke zaken met u door. In deze informatiegids is alle informatie voor u op een rijtje gezet, zodat u het één en ander nog eens op uw gemak kunt nalezen.

De informatiegids is rechtstreeks aan u als nieuwe bewoner gericht en aan de vertegenwoordigers van bewoners met dementie. In het geval u vanwege lichamelijke of geestelijke beperkingen moeite heeft de informatie door te nemen, verzoeken wij uw vertegenwoordiger zorgvuldig samen met u of namens u de informatiegids door te lezen.

Mocht u naar aanleiding van deze informatiegids nog vragen hebben, kunt u altijd contact opnemen met uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst of de afdelingsleiding.

Wij hopen dat u zich snel thuis zal voelen in uw nieuwe woonomgeving.

Namens alle medewerkers,

Bestuur en directie Frankelandgroep

1 Zorgvisie en kwaliteitszorg van de Frankelandgroep

1.1 De Frankelandgroep

De Frankelandgroep is een groep van verpleeghuizen/zorgcentra en thuiszorg en levert zorg en diensten in Schiedam en Vlaardingen. We zijn gespecialiseerd in de dagelijkse zorg voor senioren in een kwetsbare situatie en volwassenen met een neurologische aandoening (zoals dementie, Parkinson en Korsakov).

1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

We vinden het van groot belang dat u zoveel mogelijk uw eigen leefsfeer in uw vertrouwde omgeving kunt voortzetten. De visie van de Frankelandgroep is daarom 'Zo gewoon mogelijk'. Hierbij staan kwaliteit van uw leven (een zinvolle levensinvulling), keuzemogelijkheden en regie hebben op uw eigen leven centraal. Dit betekent dat wij uitgaan van uw specifieke achtergrond en dat uw gewoonten, wensen en behoeften richtinggevend zijn.

Binnen de Frankelandgroep is iedereen welkom, ongeacht etnische achtergrond, levensbeschouwing/geloofsovertuiging, seksuele voorkeuren en gender identiteiten. Dit keert terug in ons dagelijks handelen waarbij we ons ten volle inzetten voor een gastvrij leefklimaat en sociale acceptatie, zodat bewoners zich bij ons welkom en thuis voelen.

De volledige zorgvisie van de Frankelandgroep kunt u lezen in de folder 'Zo gewoon mogelijk, zorgvisie van de Frankelandgroep'. Deze is verkrijgbaar bij de recepties van de verschillende locaties of digitaal via onze website.

1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep

In overeenstemming met onze zorgvisie hebben we ook kwaliteitsnormen vastgelegd over wat u tijdens uw verblijf ten aanzien van de zorg- en dienstverlening van ons mag verwachten.

Meer informatie treft u in de digitale folder op onze website 'Wat kunt u als (verzorgingshuis-/verpleeghuis)bewoner van ons verwachten?'.

1.4 Enquêtes voor bewoners en vertegenwoordigers

We streven naar kwalitatief hoogwaardige zorg- en dienstverlening die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van onze bewoners. Om goed gevoel te blijven houden wat de ervaringen van bewoners/vertegenwoordigers zijn en welke verbeteringsuggesties zij eventueel hebben, sturen we naar alle (nieuwe en vertrekkende) bewoners en/of hun vertegenwoordigers zorg een enquête. U ontvangt als nieuwe bewoner/vertegenwoordiger zorg acht weken na verhuizing een enquête. We stellen het zeer op prijs als u de enquête (anoniem) in wilt vullen, dan kunnen we met eventuele aandachtspunten verder aan de slag.

Daarnaast vindt jaarlijks een cliëntenraadpleging plaats door een onafhankelijk onderzoeksbureau.

1.5 ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland is de grootste ervaringsite voor de gezondheidszorg waar mensen hun ervaringen met de zorg met anderen kunnen delen. Belangstellenden kunnen zich, op basis van deze waarderingen, oriënteren op bijvoorbeeld een hulpverlener of zorginstelling en daarmee een keuze maken.

Wij ondersteunen deze ontwikkeling en sturen u een uitnodigingskaartje over ZorgkaartNederland als u een enquête van ons ontvangt. Ook worden deze kaartjes uitgereikt bij een Cliëntbespreking en deze zijn verkrijgbaar bij de receptie van de locatie waar u/uw naaste verblijft.

2 Wat wij met u overeenkomen

2.1 Overeenkomst en voorwaarden

De Frankelandgroep sluit met u een overeenkomst met daarbij onlosmakelijk verbonden voorwaarden. Hierin zijn de rechten en plichten van de Frankelandgroep als zorgaanbieder en van u als bewoner vastgelegd. Het is in feite een contract, waarmee de Frankelandgroep zich verplicht verantwoordelijke zorg te leveren en u als bewoner of vertegenwoordiger deze zorgverlening aanvaardt.

Ter bevestiging van de overeenkomst en voorwaarden wordt de overeenkomst zowel door de directeur zorg als door u/uw vertegenwoordiger zorg ondertekend.

U ontvangt als verzorgingshuisbewoner van de locaties Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland een overeenkomst Zorg met langdurig Verblijf (exclusief Behandeling).

Als verpleeghuisbewoner van de locaties Frankeland, Harg-Spaland of Schiewaegh ontvangt u een overeenkomst Zorg met langdurig Verblijf inclusief Behandeling. In deze informatiegids worden waar nodig verschillen tussen deze overeenkomsten toegelicht.

2.2 Uw indicatie (Zorgprofiel)

U heeft van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ten gevolge van een lichamelijke dan wel een geestelijke ziekte/aandoening een indicatie ontvangen voor verblijf met een bepaald Zorgprofiel. Het Zorgprofiel geeft een globale omschrijving van de zwaarte van de zorgvraag en omvat een bepaald aantal uren per week aan zorg, begeleiding, dagbesteding en behandeling dat u maximaal kunt ontvangen. In uw indicatie is eveneens de geldigheidsduur van het verblijf opgenomen.

2.3 Zorgplan en behandelplan

Binnen zes weken na uw verhuizing stellen we samen met u een zorgplan op. Bij verpleeghuisbewoners zorgt één van onze artsen ook voor een medisch behandelplan. In het zorg-/behandelplan worden - in overeenstemming met uw indicatie - de met u gemaakte zorg-/behandelafspraken vastgelegd. We houden hierbij zoveel mogelijk rekening met uw wensen, voorkeuren, mogelijkheden en beperkingen.

Daarna nemen we elk half jaar uw zorg-/behandelplan opnieuw met u door (of eerder als dat nodig of wenselijk is). Als afspraken (tussentijds) wijzigen, dan stellen we uw zorg-/behandelplan bij. Het zorg-/behandelplan wordt van kracht als u/uw vertegenwoordiger zorg akkoord heeft gegeven.

In het geval u geen toestemming geeft voor (delen van) onze zorgverlening/behandeling, dan wordt dat in het zorg-/behandelplan vastgelegd. Deze onderdelen worden niet uitgevoerd, tenzij dat noodzakelijk is om ernstig nadeel voor u of anderen te voorkomen.

Het zorgplan en behandelplan bij bewoners met de diagnose dementie

De verhuizing van een bewoner met de diagnose dementie naar een psychogeriatrische zorgafdeling van de Frankelandgroep komt doorgaans voort uit cognitieve problemen en het onvoldoende meer in staat zijn om voor zichzelf te kunnen zorgen.

We beschouwen een psychogeriatrische bewoner dan ook als wilsonbekwaam in zoverre het de volle reikwijdte van het zorg-/behandelplan betreft. Dit betekent dat het zorg-/behandelplan altijd voor toestemming aan de vertegenwoordiger zorg wordt voorgelegd.

Bij de uitvoering van het zorg-/behandelplan gaan we er vanuit dat de bewoner met een diagnose dementie wilsbekwaam is. De zorg en/of behan-

deling worden in overleg met de bewoner uitgevoerd, tenzij duidelijk blijkt dat de bewoner de consequenties van zijn of haar (niet) handelen redelijkerwijs niet meer kan overzien. Het begrip- en oordeelvermogen van een bewoner kan per situatie verschillen. Er is dus altijd sprake van wilsbekwaamheid voor een bepaalde situatie of over een bepaald onderwerp.

2.4 Regeling voor partnerverblijf (indien van toepassing)

Afhankelijk van de wachtlijst bij onze locaties en de beschikbaarheid van vrijkomende tweepersoons appartementen zijn er mogelijkheden om

als partner mee te verhuizen. Ook als uw partner nog geen zorg nodig heeft. Onze maatschappelijke dienst kan u hier meer informatie over geven. Uw partner behoudt het recht om binnen de desbetreffende locatie van de Frankelandgroep te blijven wonen als u onverhoopt vertrekt of komt te overlijden. Met het recht op verblijf in de locatie wordt de locatie bedoeld waar uw partner al verbleef, niet één van de andere locaties van de Frankelandgroep. Uw partner dient in dit geval wel te verhuizen naar een eenpersoonsappartement, zodra er een eenpersoonsappartement beschikbaar komt. Zie voor meer informatie hoofdstuk 19.3.

3 De zorgverlening

3.1 Persoonlijk begeleider

De persoonlijk begeleider is uw 'eigen' verzorgende die u - onder verantwoordelijkheid van het afdelingshoofd - zoveel mogelijk bij de dagelijkse gang van zaken begeleidt en u de benodigde zorg geeft. De persoonlijk begeleider is uw vaste aanspreekpunt en vertrouwenspersoon en daarbij contactpersoon voor uw mantelzorgers.

U maakt kennis met uw persoonlijk begeleider wanneer u naar de Frankelandgroep verhuist. Tijdens de kennismakingsgesprekken bespreekt hij/zij welke wensen en behoeften u heeft en maakt met u zorgafspraken.

Als uw persoonlijk begeleider niet aanwezig is, dan wordt hij/zij waargenomen door een vaste vervanger.

3.2 Uw digitale zorgdossier en cliëntportaal Caren

Binnen de Frankelandgroep krijgt u als nieuwe bewoner een eigen digitaal zorgdossier. U kunt inzage krijgen in uw zorgdossier door middel van het daarbij horende cliëntportaal Caren. Caren biedt veel mogelijkheden. Zo kunt u via Caren bijvoorbeeld uw zorgplan met de gemaakte

zorgafspraken inzien. Ook kunt u de rapportages van de zorgmedewerkers lezen en in de cliëntagenda staan de afspraken die u heeft (bijvoorbeeld naar welke activiteiten u gaat). Daarnaast heeft u via Caren de mogelijkheid om berichten in uw digitale zorgdossier te plaatsen, waarop de zorgmedewerkers weer kunnen reageren. U ontvangt van uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst een brief over Caren met daarin een persoonlijke inlogcode.

3.3 Cliëntbespreking

De cliëntbespreking is een overleg tussen u/uw vertegenwoordiger zorg, uw persoonlijk begeleider en de afdelingsleiding. Als u verpleeghuiszorg ontvangt, zijn ook de specialist ouderengeneeskunde en (zo nodig) overige betrokken behandelaren aanwezig. Tijdens de cliëntbespreking worden uw zorgplan met zorgafspraken met u/uw vertegenwoordiger zorg geëvalueerd en uw ervaringen rondom de zorg doorgesproken.

Om uw zorgplan vast te kunnen stellen, vindt de eerste cliëntbespreking zes weken na uw verhuizing plaats. Vervolgens is er minimaal twee keer per jaar een cliëntbespreking om uw zorgplan te evalueren.

3.4 Wennen aan uw nieuwe woonomgeving

Verhuizen naar een nieuwe woonomgeving is doorgaans een ingrijpende gebeurtenis. Het valt niet altijd mee de vorige woonsituatie met herinneringen achter te laten en het vertrouwde leefpatroon af te sluiten. Als nieuwe bewoner krijgt u te maken met veel indrukken: een nieuwe woonomgeving, nieuwe gezichten (van medewerkers en bewoners) en allerlei voorzieningen. Het is dan ook voor te stellen dat u tijd nodig heeft om te wennen aan de nieuwe situatie. De medewerkers van de Frankelandgroep streven ernaar u zo goed mogelijk hierin te ondersteunen.

Op de dag van uw verhuizing wordt u en/of uw vertegenwoordiger zorg door een verzorgende (bij voorkeur uw persoonlijk begeleider) ontvangen. Er vindt dan een eerste kennismakingsgesprek plaats. Als u verpleeghuiszorg ontvangt, komt ook de specialist ouderengeneeskunde met u kennis maken.

Uw persoonlijk begeleider en het afdelingshoofd hebben vervolgens in een periode van zes weken nog een aantal gesprekken met u en/of uw vertegenwoordiger zorg om uitgebreider kennis te maken en uw eerste ervaringen met de zorg door te spreken. U wordt in deze periode wegwijs gemaakt in uw nieuwe woonomgeving en onder andere in de gelegenheid gesteld kennis te maken met uw burens en deel te nemen aan een introductie cursus/-bijeenkomst binnen de locatie waar u woont.

3.5 Betrokkenheid mantelzorgers

We zien uw mantelzorgers als volwaardige en medeverantwoordelijke zorgpartners. Mantelzorgers (zoals een partner, dochter, zoon of een andere vertrouwde relatie) zijn immers de meest nabije 'ervaringsdeskundigen' en goed bekend met uw specifieke achtergrond, interesses, gewoonten en voorkeuren. Daarnaast kunnen zij als sociaal netwerk een belangrijke bijdrage leveren aan uw welzijn.

Samen met u/uw vertegenwoordiger zorg wordt dan ook besproken op welke wijze uw mantelzorgers u verder kunnen ondersteunen. U kunt hierbij denken aan op bezoek komen, regelmatig

met u naar buiten gaan en activiteiten/uitstapjes ondernemen. Ook worden praktische afspraken gemaakt over uw wasverzorging en aanschaf van bijvoorbeeld kleding, persoonlijke verzorgingsmiddelen en aanschaf van benodigde protheses (zoals een bril of gehoorapparaat). Deze afspraken worden in uw digitale zorgdossier vastgelegd.

Uw mantelzorgers worden verzocht u te allen tijde te begeleiden bij een bezoek aan een arts, therapeut of specialist. Ook vragen wij mantelzorgers om voorkomende huishoudelijke werkzaamheden te doen (zie hoofdstuk 6).

3.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden

De situatie kan zich voordoen dat u structureel meer zorg nodig heeft. Dit houdt in dat het wenselijk is dat u meer ondersteuning op lichamenlijk gebied krijgt en/of dat u vanwege geestelijke achteruitgang meer behoefte heeft aan structuur en begeleiding.

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst kan een vervolgindeicatie bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) aanvragen als u op een bepaald moment structureel (voorzienbaar langer dan drie maanden) meer zorg en/of behandeling nodig heeft. Of als wordt voorzien dat uw situatie niet meer zal verbeteren.

Het kan noodzakelijk zijn dat ons screeningsteam een onderzoek bij u doet. Bij een screening onderzoekt het screeningsteam uw toegenomen zorgvraag, mogelijke oorzaken hiervan en de (behandel)mogelijkheden. Ook kijkt het screeningsteam welke zorg voor u passend is en waar deze zorg geboden kan worden.

De maatschappelijk werkende en het afdelingshoofd nemen vervolgens met u/uw vertegenwoordiger zorg de uitslag van de screening door. Als sprake is van een vervolgindeicatie, dan kan dit gevolgen hebben voor uw woonsituatie. In dit gesprek wordt met u/uw vertegenwoordiger zorg besproken of een verhuizing naar een andere afdeling of locatie binnen/buiten de Frankelandgroep nodig is en binnen welke termijn dit dan benodigd is.

3.7 Indien een vervolgingindicatie niet wordt afgegeven

In het geval voor u een vervolgingindicatie is aangevraagd, beoordeelt het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) deze aanvraag. De situatie kan zich voordoen dat het CIZ geen vervolgingindicatie voor een 'zwaarder' Zorgprofiel afgeeft, omdat u hier volgens de indicatieregels van het CIZ niet voor in aanmerking komt. Wanneer u het niet eens bent met dit besluit kunt u te allen tijde bezwaar aantekenen bij het CIZ.

Indien een vervolgingindicatie (alsnog) niet wordt afgegeven betekent dit feitelijk dat wij u de zorg blijven leveren waarvoor u reeds was geïndiceerd. Dit houdt in dat er geen aanvullende zorg dan wel behandeling kan worden ingezet. Een vervolgstap is dan ook dat de afdelingsleiding met u/uw vertegenwoordiger zorg opnieuw de zorgafspraken zal doorspreken. Op basis van uw persoonlijk plan wordt opnieuw bekeken of zorgafspraken duidelijk zijn, worden wederzijdse verwachtingen doorgesproken en opnieuw vastgelegd wat binnen de grenzen van uw indicatie maximaal geboden kan worden.

4 (Para)medische zorg

De inhoud en omvang van de medische en paramedische zorg vanuit de Frankelandgroep is afhankelijk van de met u gesloten overeenkomst. In de hiernavolgende paragrafen wordt daar uitleg over gegeven.

4.1 Medische zorg en apotheek

De medische zorg wordt tijdens uw verblijf binnen de Frankelandgroep - afhankelijk van de met u gesloten overeenkomst - door de (eigen) huisarts of een specialist ouderengeneeskunde verleend.

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U ontvangt als verzorgingshuisbewoner de medische zorg van de (eigen) huisarts. De huisarts is medisch eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

U behoudt uw eigen huisarts, mits zijn/haar praktijk in dezelfde plaats is gevestigd als de locatie van de Frankelandgroep waar u gaat wonen. Indien u vanuit een andere plaats/regio naar één van de locaties van de Frankelandgroep verhuist, moet u zich bij een huisarts inschrijven in Schiedam (locaties Frankeland, Jacobs Gasthuis, Harg-Spaland en Schiewaegh) of Vlaardingen (locatie Vaartland).

Bij aanvang van uw verblijf worden afspraken gemaakt over het onderhouden van de contacten met uw huisarts. Het is mogelijk dat u zelf of uw familie de contacten met de huisarts blijft onderhouden. In het geval u dit zelf doet, wordt u verzocht uw persoonlijk begeleider of de afdelingsleiding hiervan op de hoogte te houden. Zodoende kan de verzorging u in (onvoorziene) situaties adequate zorg bieden. Uw persoonlijk begeleider of de afdelingsleiding kan, in overleg met u, ook de contacten met de huisarts onderhouden. Indien uw persoonlijk begeleider of afdelingsleiding het nodig acht dat de huisarts bij u langskomt, zal dit altijd in overleg met u gebeuren. Indien u medicatie nodig heeft, wordt dit verstrekt via uw eigen apotheek.

We adviseren u om na te denken of u uw medische gegevens wilt delen met andere zorgverleners, zoals de huisartsenpost (HAP). Dit is belangrijk in het geval u in de avond, nacht en/of weekend (acut) medisch advies of zorg nodig heeft. U kunt dit bespreekbaar maken met uw huisarts.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

Het medisch team van de Frankelandgroep levert de medische zorg aan verpleeghuisbewoners en is

eindverantwoordelijk voor de zorg die aan u wordt gegeven.

De artsen zijn dagelijks aanwezig. Er is eveneens een bereikbaarheidsregeling, zodat een arts bereikbaar en oproepbaar is voor spoedeisende situaties.

Het medisch team is eveneens verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg. Wij verzorgen uw medicatie en deze wordt niet langer vanuit uw eigen apotheek verstrekt.

Uw huisarts krijgt van de Frankelandgroep automatisch bericht van uw verhuizing. De medische gegevens worden door de Frankelandgroep bij uw huisarts opgevraagd. U kunt uw apotheek na uw verhuizing opzeggen.

4.2 Medicatiegebruik en beheer van uw medicatie

Voor/bij uw verhuizing naar de Frankelandgroep dient u zelf te zorgen voor een actuele medicatieoverdracht. Deze kunt u opvragen bij uw huisarts dan wel apotheek. De medicatieoverdracht kunt u inleveren bij uw contactpersoon van de maatschappelijk dienst of bij uw persoonlijk begeleider. Uw persoonlijk begeleider maakt bij binnenkomst afspraken met u over uw medicatiegebruik en medicijnbeheer. U kiest zelf op welke wijze u uw medicatie wilt beheren. U kunt desgewenst uw medicijnen in eigen beheer houden. Uw persoonlijk begeleider kan het medicijnbeheer ook van u overnemen als het beheer om welke reden dan ook problemen oplevert.

Het starten of wijzigen van (nieuwe) medicatie wordt altijd met u besproken. Daarbij geeft uw persoonlijk begeleider of uw behandelend arts uitleg over de dosering, werking en eventuele bijwerkingen van de nieuwe/gewijzigde medicatie.

4.3 Tandheelkundige zorg

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U bent u zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor de tandheelkundige zorg. U kunt uw eigen tandarts blijven bezoeken zoals u dat gewend was.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

De Frankelandgroep is voor verpleeghuisbewoners verantwoordelijk voor de tandheelkundige en/of tandtechnische zorg. We werken hierin samen met mondzorgorganisatie Vitadent (www.Vitadent.nl). De mondzorg van Vitadent is gericht op het ondersteunen van de dagelijkse mondverzorging, het realiseren van goede mondhygiëne, periodieke controle en curatieve zorg. Zie voor meer informatie de flyer van Vitadent in de informatiemap.

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst vraagt bij u na of u akkoord bent met overschrijving naar Vitadent. Indien u dit wenst regelt Vitadent dit verder met uw tandarts.

In het geval u uw eigen tandarts wilt behouden, dan is dat mogelijk. U bent dan zelf verantwoordelijk voor het maken van (controle)afspraken met uw tandarts.

4.4 Voetverzorging

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U bent zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor uw voetverzorging. U kunt dit via een pedicure regelen. In het geval van een medische indicatie wordt de pedicure veelal door uw zorgverzekeraar vergoed.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

De kosten voor voetverzorging zijn voor rekening van de Frankelandgroep. Bovengenoemde locaties hebben hiervoor pedicures in dienst.

4.5 Paramedische zorg

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U bent als verzorgingshuisbewoner zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor benodigde paramedische behandeling. U kunt hierbij denken aan fysiotherapie, ergotherapie, diëtetiek en eerstelijns psychologische zorg. Deze paramedische zorg wordt vanuit het Behandel- en expertisecentrum van de Frankelandgroep geboden. Voor meer informatie over ons Behandel- en

expertisecentrum kunt u contact opnemen met uw persoonlijk begeleider of uw afdelingshoofd. Het staat u eveneens vrij te kiezen voor een andere behandelaar (uit de wijk).

Voor de bekostiging van de paramedische zorg kunt u een beroep doen op uw basiszorgverzekering (Zorgverzekeringswet). De paramedische behandeling kan dan worden gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar. Veelal stellen de zorgverzekeraars hiervoor de vereiste dat er een verwijzing van de huisarts aan de paramedische behandeling ten grondslag ligt.

Let op! De basisverzekering biedt niet altijd een volledige vergoeding voor de kosten. De zorg die niet gedekt wordt, komt rechtstreeks voor uw rekening. Het is daarom raadzaam om naast uw basisverzekering eveneens een aanvullende zorgverzekering af te sluiten, waardoor u een ruimere dekking verkrijgt voor eerstelijns paramedische zorg. Dit is onder meer het geval als u veel gebruik verwacht te maken van fysiotherapie, waarbij de basisverzekering onvoldoende dekking biedt.

De diverse zorgverzekeraars bieden een grote verscheidenheid aan aanvullende pakketten. Het is daarom goed om een zorgvuldige afweging van de inhoud van de aanvullende verzekering en de kosten te maken voordat u een aanvullende zorgverzekering kiest.

Daarnaast maken wij elk jaar afspraken met zorgverzekeraars over eerstelijns paramedische zorg en de vergoeding die wij hiervoor van de verzekeraar ontvangen.

Zie onze website (www.frankelandgroep.nl/contact/praktisch/vergoedingen) of wij een (volledig) zorgcontract met uw zorgverzekeraar hebben. Wij kunnen met een zorgcontract de kosten van de zorg dan - binnen de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering - declareren. Indien wij geen zorgcontract hebben komen de kosten (of een deel hiervan) voor uw rekening.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

Verpleeghuisbewoners kunnen (veelal) op indicatie van de arts één of meerdere vormen van paramedische zorg/behandeling ontvangen. Deze behandeling wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg. Uw toestemming of die van uw vertegenwoordiger zorg is vereist om de behandeling te kunnen starten.

De Frankelandgroep heeft de volgende disciplines 'in huis':

- fysiotherapeuten
- ergotherapeuten
- logopedisten
- diëtist
- maatschappelijk werkers
- psychologen
- muziektherapeuten
- beeldend therapeut (locatie Frankeland).

4.6 Tweede mening

Er kan zich een situatie voordoen waarin u twijfelt over de juiste diagnose of begeleiding/ behandeling van uw arts of behandelaar. Daarnaast kan het zijn dat u, ook na een gesprek met bovengenoemde(n), met vragen blijft zitten die u aan een andere deskundige zou willen voorleggen.

Binnen de Frankelandgroep is het altijd mogelijk de mening van een andere deskundige over een diagnose of behandeling te vragen. Met een 'tweede mening' - ook wel bekend als een 'second opinion' - wordt het oordeel of advies van een andere deskundige dan uw eigen behandelaar bedoeld. Deze geeft op verzoek advies over de begeleiding/behandeling, maar neemt deze niet over. Als u behoefte heeft aan een tweede mening kunt u dit bespreekbaar maken met de desbetreffende behandelaar of met uw persoonlijk begeleider/de afdelingsleiding.

4.7 Vervoer naar en bezoek aan een arts, therapeut of specialist

U bent zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor vervoer als u een arts, therapeut of specialist bezoekt. Dit geldt eveneens als u een verwijzing van uw behandelend arts heeft gekregen. Uw zorgpolis geeft meer informatie over vergoedingen voor vervoer per auto, taxi of ambulance.

Uw mantelzorgers worden verzocht u te begeleiden bij een bezoek aan een arts, therapeut of specialist buiten de Frankelandgroep. In uitzonderlijke

situaties kan een geïnstrueerde vrijwilliger van de Frankelandgroep voor de benodigde begeleiding zorgen.

5 Welzijn en mentaal welbevinden

5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden

We hebben nadrukkelijk aandacht voor uw welzijn en mentaal welbevinden. Bij verhuizing naar de Frankelandgroep wordt dan ook met u besproken op welke wijze u uw dagritme, sociale contacten en activiteiten zo veel mogelijk op vertrouwde wijze kan voortzetten. Zo spreekt een activiteitenbegeleider uw wensen en interesses ten aanzien van uw dagbesteding met u door. Ook krijgt u dan uitleg over welke activiteiten er binnen de locatie worden georganiseerd.

Daarnaast heeft uw persoonlijk begeleider ook regelmatig gesprekjes met u over hoe het met u gaat en welke wensen/behoefte u heeft.

5.2 Algemene welzijnsactiviteiten

Elke locatie van de Frankelandgroep organiseert algemene welzijnsactiviteiten waar bewoners gebruik van kunnen maken. Deze activiteiten zijn grootschalig en vrij toegankelijk en vinden in de algemene ontmoetingsruimten van de locaties plaats. Een activiteitenoverzicht is verkrijgbaar bij de receptie van de locatie waar u woont.

De Frankelandgroep beoogt met een breed en gevarieerd aanbod aan te kunnen sluiten bij de voorkeuren en interesses van de diverse bewoners. Zo worden (dagelijks) diverse activiteiten georganiseerd, zoals bridge, klassiek muziekuurtje, aquarelleren, herensoos, bingo, koersbal, Tai Chi en bewegen op muziek. Ook kunt u deelnemen aan activiteiten buitenshuis waaronder bustochten, theatervoorstellingen en museumbezoeken. In voorkomende gevallen wordt een bijdrage gevraagd (onder andere voor gebruik materialen, entreeprijzen en vervoer).

5.3 Activiteitenclubs

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

U kunt als verpleeghuisbewoner deelnemen aan (ten minste drie) activiteitenclubs. Dit zijn activiteiten waarvoor u zich kunt inschrijven en die in kleiner groepsverband onder begeleiding van activiteitenbegeleiders (of door gastvrouwen dan wel vrijwilligers onder leiding van activiteitenbegeleiders) worden georganiseerd.

Indien deelname aan kleinschalige groepsactiviteiten in groepsverband niet meer mogelijk is, kunt u op indicatie individuele begeleiding ontvangen van een activiteitenbegeleider.

5.4 Verblijf op de huiskamers op de psychogeriatrische afdelingen

Bewoners op de psychogeriatrische zorgafdelingen brengen doorgaans een (groot) deel van de dag door op een huiskamer. Deze bewoners hebben juist het meeste behoefte aan en baat bij een herkenbare, rustgevende omgeving die aansluit op de eigen vertrouwde leefstijl. Hierbij is het uitgangspunt dat bewoners geen bezoek in de huiskamer ontvangen, maar in het eigen appartement.

In de huiskamers op de psychogeriatrische zorgafdelingen is dagelijks toezicht van 08.00 tot 20.00 uur of van 09.00 uur tot 21.00 uur door onze zorgmedewerkers.

In de huiskamers worden specifieke dagprogramma's voor de bewoners ingezet.

Dagprogramma's bieden een duidelijke structuur in de dag, waarbij er vaste momenten zijn voor eten en drinken, activiteiten en rustmomenten. De dagprogramma's zijn afgestemd op de wensen en behoeften van de bewoners. Daarbij is het

streven dat bewoners zich door deze dagprogramma's (vaste structuur, herkenbaar ritme van de dag en min of meer vaste activiteiten) thuis en veilig voelen.

5.5 Geestelijke verzorging

Indien u bent aangesloten bij een kerk of religieuze gemeenschap kunt u een beroep (blijven) doen op deze contacten. Het is immers zeer waardevol om deze vertrouwde relaties te behouden.

Binnen de Frankelandgroep is voor bewoners - ongeacht de levensovertuiging of geloof - (beperkt) geestelijke verzorging beschikbaar. Bewoners kunnen in contact worden gebracht met een geestelijk verzorger als zij niet meer in staat zijn de banden met de eigen kerkgenootschap te onderhouden. Uw persoonlijk begeleider of de afdelingsleiding kan in samenspraak met u een geestelijk verzorger benaderen.

Geestelijke verzorging kan u bij levensbeschouwelijke vragen begeleiden. Het verhuizen naar een zorginstelling, het verlies van zelfstandigheid en gezondheid en het steeds afhankelijker worden van zorg zijn immers ingrijpende processen en gebeurtenissen in een mensenleven. Het kan voor u prettig zijn om over deze onderwerpen - al dan niet in groepsverband - met een geestelijk verzorger te praten.

Mocht u bij het naderen van het levenseinde de behoefte hebben aan een gesprek, kunt u ook daarvoor terecht bij de geestelijke verzorging.

De Frankelandgroep biedt op een aantal locaties katholieke dan wel protestants-christelijke kerkdiensten. U kunt via uw persoonlijk begeleider hier meer informatie over krijgen.

5.6 Brasserieën en Frankelandgroep-betaalpas

Elke locatie van de Frankelandgroep heeft een (mini)Brasserie. De Brasserie is een à-la-cartere-restaurant, waar bewoners en senioren uit de wijk in een sfeervolle ambiance een smakelijke maaltijd kunnen nuttigen. Het is een aangename ontmoetingsplaats, waar gasten zelf kunnen aangeven wat zij graag willen eten en hoe laat zij aan tafel willen gaan.

De Brasserie is bij elke locatie de gehele dag geopend en biedt eveneens een uitgebreide kaart voor koffie, thee, (fris)drank, patisserie en snacks.

U ontvangt gedurende uw verblijf een betaalpas voor de Brasserie. In uw betaalpas is geregistreerd voor welke standaard verstrekkingen van de Frankelandgroep u in aanmerking komt (zie hoofdstuk 11.2). Deze kosten zijn van rekening van de Frankelandgroep. Daarnaast kunt u op eenvoudige wijze afrekenen in de Brasserie voor extra verstrekkingen die u gebruikt.

De betaalpas is persoonlijk en wordt op naam verstrekt. U dient de betaalpas zelf op te waarderen bij één van de opwaardeerpunten. Deze vindt u in ieder geval bij de receptie van elke locatie van de Frankelandgroep.

5.7 Overige welzijnsvoorzieningen van de Frankelandgroep

We verwijzen u voor onze overige welzijnsvoorzieningen, zoals de Sport- en Recreatieclub, vakantievilla's en Roze Salon, naar onze website www.frankelandgroep.nl.

5.8 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten

Wanneer u regelmatig een taxi nodig heeft kunt u - onder bepaalde voorwaarden - een vervoerspas voor de Regiotaxi aanvragen. Zie voor meer informatie www.rogplus.nl.

Vanuit de Frankelandgroep is slechts beperkt vervoer binnen de regio mogelijk en dient tijdig te worden aangevraagd. Vervoer overdag in de regio is alleen mogelijk indien dit beschikbaar is. De Frankelandgroep verzorgt geen vervoer in de avonduren of weekenden. Daarbij is het goed om te weten dat bij individueel vervoer eventueel meerdere aanvragen gecombineerd worden in één rit.

6 Beleid ten aanzien van onvrijwillige Zorg (van toepassing op bewoners met de diagnose dementie)

Binnen de Frankelandgroep wordt - in overeenstemming met de Wet zorg en dwang - geen onvrijwillige zorg toegepast bij bewoners met de diagnose dementie. Tenzij er geen andere mogelijkheden zijn en alternatieven zijn geprobeerd. Bij onvrijwillige zorg kunt u denken aan het gebruik van bedhekken, een tafelblad op de rolstoel, het inzetten van medicatie bij onrust of het ongewild toedienen van medicatie, vocht en/of voeding.

We streven ernaar om bewoners met de diagnose dementie zoveel mogelijk in vrijheid (en zo gewoon mogelijk) te laten leven. Hierbij gaat het telkens om - in samenspraak met de vertegenwoordiger zorg - een zorgvuldige afweging te maken tussen gezond leven met voldoende beweging en vrijheid enerzijds (waarbij risico's worden aanvaard) en anderzijds het willen voorkomen/beperken van mogelijke risico's.

In het geval zich een situatie voordoet van bijvoorbeeld onbegrepen gedrag of valgevaar bij een bewoner gaat het zorgteam eerst op zoek naar de mogelijke oorzaken. Als we namelijk een beeld hebben van de mogelijke oorzaken, kunnen we gericht oplossingen/alternatieven bedenken die de vrijheid van de bewoner niet beperken. Het is daarbij van belang dat zorgmedewerkers de bewoner goed kennen, een beeld hebben van zijn/haar achtergrond en hoe hij/zij in bepaalde situaties reageert. De inbreng van mantelzorgers is dan ook van grote waarde, zij kennen de bewoner immers het beste. Soms zijn de oplossingen dan vanzelfsprekend en kan onvrijwillige zorg worden voorkomen.

Onvrijwillige zorg wordt uiteindelijk alleen toegepast in het geval het welzijn, de veiligheid of de gezondheid van de bewoner (of de omgeving) beschermd dient te worden. In overleg met de

vertegenwoordiger zorg wordt een zorgvuldige afweging gemaakt welke onvrijwillige zorg ingezet gaat worden en met welke tijdsduur. De uitvoering van de onvrijwillige zorg verloopt volgens een vast stappenplan met evaluatiemomenten en deze leggen we ook vast in het zorgplan.

7 Huishoudelijke zorg

Onze servicemedewerkers zorgen voor de benodigde huishoudelijke werkzaamheden in uw appartement. Zij sluiten hierbij aan op wat u zelf nog aan huishoudelijke klusjes kunt doen. In uw zorgdossier worden de afspraken hierover vastgelegd.

De huishoudelijke zorg omvat onderstaande werkzaamheden:

- twee keer per week een servicebeurt (ophalen huisvuil, schoonmaak sanitair/keuken en zo nodig aanvulling toiletpapier)
- op overige werkdagen een checkbeurt
- één keer per week stoffen, stofzuigen en schoonmaak sanitair/keuken
- één keer per jaar wassen van uw vitrages
- periodiek aanvullende werkzaamheden zoals ramen zemen en extra schoonmaak sanitair.

De servicemedewerkers zijn gezien de beschikbare tijd niet in staat alle voorkomende werkzaamheden te doen. Daarom wordt voor onderstaande zaken een beroep op u dan wel uw mantelzorgers gedaan:

- bij bezoek het verzorgen van de eigen afwas, schoonhouden van het aanrecht en waar nodig opruimen
- het verzorgen van uw planten
- het weggooien van oud papier
- periodiek schoonmaken van de binnenkant/ inhoud van uw (dressoir/servies/keuken) kasten en laden
- periodiek schoonmaak van de koelkast
- indien u/uw mantelzorgers hiertoe in staat zijn: het bijhouden van uw kledingkast.

8 Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten

8.1 Benoeming en aanvaarding van vertegenwoordiger(s)

Bij het aangaan van de overeenkomst bent u verplicht een vertegenwoordiger zorg én (zakelijk) beheer aan te stellen (al dan niet in één persoon verenigd).

U benoemt deze vertegenwoordiger(s), zodat hij/ zij gemachtigd is/zijn uw belangen te behartigen wanneer u door ziekte en/of beperkingen redelijkerwijs hiertoe niet meer in staat bent.

Voor zover benodigd, kunt u naast deze vertegenwoordiger(s) ook een contactpersoon benoemen die bij calamiteiten snel ter plaatse kan zijn.

De benoeming en aanvaarding door de vertegenwoordiger(s) en eventueel een contactpersoon bij calamiteiten worden vastgelegd door middel van een schriftelijke verklaring. Deze schriftelijke verklaring wordt door u (indien mogelijk) en door uw vertegenwoordiger(s) ondertekend.

8.2 Informele en formele vertegenwoordiging

Een bewoner kan vertegenwoordiging op twee manieren regelen.

Informele vertegenwoordiging

Bij informele vertegenwoordiging stelt de bewoner zelf of in overleg met mantelzorgers de vertegenwoordiger(s) aan (of heeft dit in het verleden al gedaan). Dit kan een partner zijn, een dochter of zoon, een ander familielid of vertrouwde relatie. De bewoner kan geen medewerkers van de Frankelandgroep als persoonlijk gemachtigde aanstellen.

Formele vertegenwoordiging

Vertegenwoordiging kan ook wettelijk via de kantonrechter worden geregeld, de zogenaamde formele vertegenwoordiging. De bewoner kan het initiatief nemen om de vertegenwoordiging formeel te regelen, evenals mantelzorgers en/of de Frankelandgroep. Hiertoe kan worden overgegaan indien:

- geen informele vertegenwoordiging beschikbaar is
- mantelzorgers het niet eens kunnen worden wie als vertegenwoordiger(s) aangesteld dient/dienen te worden
- tijdens het verblijf van de bewoner herhaaldelijk naar voren komt dat mantelzorgers ernstig verdeeld zijn over de handelswijze van de vertegenwoordiger(s). Indien deze situatie zich voordoet, wordt dit uiteraard met de vertegenwoordiger(s) besproken.

De kantonrechter kan een mentor, bewindvoerder of curator benoemen.

Het mentorschap is bedoeld voor bewoners die hun persoonlijke belangen niet meer kunnen behartigen. De mentor neemt, zoveel mogelijk in samenspraak met de bewoner, beslissingen over de persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling binnen de Frankelandgroep. U kunt hierbij denken aan het instemmen met het persoonlijk plan of een medische behandeling. Een bewindvoerder vertegenwoordigt de financiële (vermogensrechtelijke) belangen van de bewoner, zoals het voldoen van rekeningen, het tekenen van bankoverschrijvingen of de verkoop van het huis

als de bewoner binnen de Frankelandgroep komt wonen.

De curator behartigt zowel de financiële als persoonlijke belangen van de bewoner.

Voor vragen over dit onderwerp kunt u terecht bij uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep. Bij deze dienst is eveneens de brochure 'Curatele, bewind en mentorschap' van het ministerie van Justitie en Veiligheid op te vragen.

8.3 Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s)

De vertegenwoordiger zorg dan wel mentor/curator is verantwoordelijk c.q. wordt verantwoordelijk gesteld voor:

- het behartigen van de wensen en (oorspronkelijke) opvattingen van de bewoner in zorgaangelegenheden
- het mede erop toezien dat zoveel mogelijk de eigenheid en eigen mogelijkheden van de bewoner worden gerespecteerd
- het opkomen voor het recht van de bewoner op bescherming van diens persoonlijke levenssfeer en lichamelijke integriteit
- actief contact onderhouden met de zorginstelling over de persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding, dagbesteding en behandeling die de bewoner ontvangt
- beschikbaar zijn voor overleg indien de zorginstelling dit wenst en/of zelf het initiatief nemen tot overleg
- zorg dragen voor voldoende en adequate kleding, schoeisel en indien van toepassing een adequate bril, gehoor- en/of gebitsprothese (alsmede reparatie en onderhoud daarvan)
- eerste aanspreekpunt voor de Frankelandgroep zijn
- overdragen/afstemmen van informatie en mailings van de Frankelandgroep met vertegenwoordiger beheer en overige mantelzorg (indien van toepassing)
- het zorg dragen voor de uitvaart van de bewoner
- het zorg dragen voor de ontruiming van het appartement binnen de daartoe gestelde termijn (uiterlijk binnen zeven dagen bij vertrek van een bewoner en uiterlijk binnen negen dagen na overlijden van een bewoner)

- het in goede staat opleveren van het appartement onder afgifte van de sleutels van het appartement.

De vertegenwoordiger beheer dan wel bewindvoerder/curator is verantwoordelijk c.q. wordt verantwoordelijk gesteld voor:

- het regelen van financiële zaken waaronder
 - het voldoen van de eigen bijdrage Wet langdurige zorg
 - het voldoen van de zorgverzekering en eventuele aanvullende verzekeringen
 - het verzorgen en voldoen van overige verzekeringen zoals een verzekering aansprakelijkheid en inboedel
- het voldoen van kosten voor eventueel benodigde voorzieningen zoals kleding, schoeisel, opticien, audicien en tandheelkundige en/of tandtechnische zorg
- het voldoen van kosten van overige voorzieningen naar persoonlijke wens
- indien van toepassing het voldoen van de voorschotregeling (zie hoofdstuk 10.3).
- het zorg dragen voor de afdracht van nalatenschap aan de erfgenamen
- overige zakelijke belangen, zoals vermogensbeheer.

9 (Verhuizing naar) uw appartement

9.1 (Digitaal) doorgeven van uw verhuizing

U kunt uw adreswijziging aan de gemeente doorgeven door een afspraak te maken en met de gevraagde documenten bij het gemeentehuis langs te gaan. Ook kunt u de verhuizing online regelen met uw DigiD. Zie in de informatiemap de folder 'Handleiding (digitaal) doorgeven verhuizen' met uitleg hoe u uw adreswijziging via DigiD kunt doorgeven.

De gemeente geeft uw adreswijziging vervolgens automatisch door aan een aantal belangrijke instanties, zoals uw zorgverzekeraar, ziekenhuizen en de belastingdienst.

Daarnaast kunt u via de verhuisservice van PostNL (www.postnl.nl) uw adreswijziging aan diverse instanties/organisaties doorgeven.

Wij sturen een verhuisbericht naar uw huisarts (bij verzorgingshuisbewoners) of vragen medische gegevens op bij uw huisarts, zodat de medische zorg kan worden overgedragen aan ons medisch team (bij verpleeghuisbewoners).

9.2 Aanvaarding van uw appartement

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt voorafgaand aan de verhuizing alle praktische zaken met u door en laat u uw nieuwe appartement zien. In voorkomende situaties kunt u nog niet uw eigen appartement bezichtigen, maar krijgt u een vergelijkbaar appartement te zien.

De Frankelandgroep staat er voor in dat uw appartement bij ingebruikname in goede staat verkeert, dat de aanwezige voorzieningen naar behoren functioneren en dat de eventuele inventaris die aan u ter beschikking wordt gesteld in goede staat verkeert. Indien u uw nieuwe appartement en de staat van oplevering aanvaardt, wordt dit door middel van een schriftelijke verklaring - als onderdeel van de met u te sluiten overeenkomst - vastgelegd.

9.3 Sleuteluitgifte en uw verhuizing

U ontvangt van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep bij aanvaarding van uw appartement twee sleutels. Eén sleutel van het appartement kunt u in eigen bezit houden en één sleutel

is desgewenst voor uw vertegenwoordiger zorg/een mantelzorger. De sleutels zijn beveiligd en kunnen niet worden nagemaakt. Indien u uw sleutel verliest kunt u - tegen betaling - bij de technische dienst een duplicaat bestellen.

U dient uw verhuizing naar uw nieuwe appartement zelf te regelen. Via de receptie van de locatie kunt u desgewenst een klein steekkarretje lenen. Het is aan te raden zoveel mogelijk meubilair en spullen te verhuizen voordat u zelf naar uw nieuwe appartement verhuist.

9.4 Stoffering en standaardinventaris van uw appartement

Alle bewoners van de Frankelandgroep beschikken over een eigen appartement met een eigen sanitaire ruimte (douche, toilet en wastafel). De stoffering en standaardinventaris van uw appartement is afhankelijk van de overeenkomst die met u is gesloten.

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U bent zelf verantwoordelijk voor de stoffering van het aan u toegewezen appartement (vloer-, wand- en raambekleding). Het appartement is standaard voorzien van een hoog-laag bed, een koelkast, standaard gordijnrails en een aansluitpunt voor televisie, telefoon en internet.

Als verzorgingshuisbewoner dient u zelf voor vloerbekleding te zorg. U wordt hierbij dringend verzocht gebruik te maken van een stevige, niet te gladde of stroeve ondergrond (zoals vinyl of linoleum). U kunt - met uitzondering van locatie Schiewaegh - geen laminaat in uw appartement laten leggen in verband met de hoogte van drempels en deuren. Wij verzoeken u voor een (niet te) gladde ondergrond te kiezen met het oog op het eventuele (toekomstig) gebruik van een rollator of rolstoel. Een gladde ondergrond is eveneens makkelijker te reinigen.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

U bent zelf verantwoordelijk voor de raambekleding van het aan u toegewezen appartement.

Het appartement is verder standaard voorzien van linoleum, afgewerkte en gesausde wanden, standaard gordijnrails, een (in hoogte verstelbaar) bed (inclusief matras), een nachtkastje, een koelkast en een aansluitpunt voor televisie, telefoon en internet. De Frankelandgroep verstrekt psychogeriatrische bewoners alleen op verzoek een koelkastje.

9.5 Inrichting en aankleding van uw appartement

U kunt uw appartement naar eigen smaak inrichten, daarbij rekening houdend dat uw veiligheid in en rondom uw appartement is gewaarborgd. Nadere informatie over een veilige inrichting van uw appartement kunt u lezen in hoofdstuk 16.2.

Het is niet toegestaan veranderingen aan de standaardinrichting aan te brengen. Een uitzondering hierop is een alternatief ophangstelsysteem voor raambekleding. In elk appartement zijn standaard gordijnrails voor vitrage en overgordijnen aanwezig. In het geval u andere raambekleding in uw appartement wilt aanbrengen (zoals lamellen, rolgordijnen) dan dient u zelf voor een alternatief ophangstelsysteem te zorgen. Bij vertrek uit het appartement dienen de gordijnrails voor vitrages en overgordijnen in oude staat teruggebracht te worden. De maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep legt eventuele alternatieve raambekleding schriftelijk met u vast.

Wanneer u schilderijen, lampen en dergelijke aan de muur wilt hangen, kunt u/uw mantelzorgers dat zelf doen. Het is, in verband met elektra en leidingen, in uw appartement niet toegestaan recht boven de stopcontacten, in het plafond of de vloer te boren dan wel te timmeren. U dient alvorens te gaan boren gebruik te maken van een leidingzoeker om te voorkomen dat u leidingen raakt. Schade toegebracht aan leidingen zijn voor uw risico en rekening.

U bent zelf verantwoordelijk voor het meenemen van meubilair. U wordt verzocht uw appartement zo in te richten dat u en de verzorging voldoende bewegingsruimte hebben. Het is om deze reden niet toegestaan meubilair in de badkamer te plaatsen.

U wordt verzocht een pedaalemmer met voetbediening voor in de badkamer aan te schaffen, zodat onze zorgmedewerkers hygiënisch kunnen werken.

9.6 Telefonie, televisie/radio en internet

De verhuizing van uw telefoonlijn kunt u via uw provider regelen. U dient zelf het abonnement en de gebruiks-/gesprekskosten te betalen.

Aangezien er diverse mogelijkheden zijn ten aanzien van televisie (analoge/digitale ontvangst, extra zenderpakketten, interactieve televisie etc.), internet/wifi en telefonie hebben wij de mogelijkheden voor ontvangst binnen onze locaties op een rijtje gezet. Zie in de informatiemap de folder 'Digitale mogelijkheden binnen de Frankelandgroep'.

9.7 Verlichting van uw appartement

Uw appartement is bij uw verhuizing standaard voorzien van verlichting in de badkamer en keuken. Alleen daar waar er door de Frankelandgroep (TL- of PL-)armaturen zijn geplaatst, wordt vervanging van de lampen door en op kosten van de Frankelandgroep geregeld.

Verder bent u zelf verantwoordelijk voor de verlichting van uw appartement en de vervanging van deze verlichting, zoals spaar-, gloei-, en ledlampen. Adviezen en tips over goede verlichting in uw appartement leest u in hoofdstuk 16.2.

In voorkomende gevallen waar u/uw mantelzorg niet in staat is de (eigen) lampen die zorgen voor de noodzakelijke verlichting tijdig te vervangen, schakelt de afdelingsleiding de servicedienst technische werkzaamheden hiervoor in. De kosten van vervanging worden in dat geval achteraf bij u in rekening gebracht.

9.8 Onderhoud van uw appartement

Wij zijn verantwoordelijk voor het onderhoud van uw appartement waarbij we zo veel mogelijk rekening houden met uw wensen. Indien sprake is van gebreken in uw appartement, kunt u dit bij uw persoonlijk begeleider of het afdelingshoofd kenbaar maken.

9.9 Privacy en de toegang tot uw appartement

We zijn te gast in uw appartement en waarborgen uw persoonlijke levenssfeer. Zo is het altijd mogelijk dat u zich terugtrekt als u bijvoorbeeld alleen wilt zijn of bezoek ontvangt. Ook wordt door zorgmedewerkers geklopt/aangebeld en in principe gewacht op toestemming voordat zij uw appartement betreden. Zorgmedewerkers betreden niet uw appartement als u afwezig bent.

Samen met u maken we afspraken over de wijze waarop een zorgmedewerker uw appartement binnenkomt en op welke momenten u niet gestoord wilt worden.

We gaan dus zonder uw toestemming niet bij uw appartement naar binnen, behalve als dat noodzakelijk is voor uw veiligheid en/of gezondheid.

Indien sprake is van nood/calamiteiten hebben we altijd een sleutel om uw appartement te kunnen betreden.

9.10 Ontvangen van persoonlijke post

U ontvangt dagelijks uw poststukken. Bij bewoners van de psychogeriatrische zorgafdelingen worden waar nodig de zakelijke poststukken overgedragen aan de vertegenwoordiger beheer.

10 Financiën

10.1 Eigen bijdrage Wet langdurige zorg

Het verblijf in een zorginstelling is geregeld via de Wet langdurige zorg (Wlz). Dit is een collectieve verzekering die de kosten van het verblijf binnen een zorginstelling grotendeels vergoedt. U betaalt zelf een eigen bijdrage die is gerelateerd aan uw inkomen. Het CAK (Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten) vraagt, nadat u binnen de Frankelandgroep bent komen wonen, uw inkomensgegevens bij de Belastingdienst op. Uw eigen bijdrage wordt aan de hand van deze gegevens berekend.

Aanvullende informatie kunt u lezen in de brochure 'Informatie over de eigen bijdrage' van het CAK. Deze brochure vindt u in de informatiemap.

10.2 Bijkomende kosten

Bij berekening van uw eigen bijdrage Wlz houdt u zogenaamd 'zak- en kleedgeld' over. Hier dient een aantal (persoonlijke) bijkomende kosten van te worden betaald, zoals:

- uw basiszorgverzekering met daarbij aanvullende verzekeringen als u protheses (zoals een bril, gehoorapparaat of gebitsprothese) nodig heeft
- uw verplicht eigen risico in het kader van uw basiszorgverzekering
- van toepassing voor verzorgingshuisbewoners: zo nodig een aanvullende verzekering bij benodigde paramedische behandeling
- van toepassing voor verzorgingshuisbewoners: door de zorgverzekering niet gedekte extra kosten voor tandheelkundige en/of tandtechnische zorg
- door de zorgverzekering niet gedekte extra kosten voor bijvoorbeeld een opticien en audicien
- aansprakelijkheids- en inboedelverzekering (zie hoofdstuk 11.2)
- persoonlijke uitgaven zoals kosten voor het gebruik van telefoon, televisie/radio, internet (zie hoofdstuk 11.1), het merken en reinigen van kleding (zie hoofdstuk 12), persoonlijk bedden- en linnengoed (zie hoofdstuk 13.1) en gordijnen, vervoer, kapper, uitstapjes, leesmateriaal en

de aanschaf van kleding, schoeisel, toilet- en huishoudelijke artikelen

- overige voorzieningen naar persoonlijke wens.

10.3 Voorschotregeling

De Frankelandgroep biedt bewoners van de psychogeriatrische zorgafdelingen de mogelijkheid persoonlijke uitgaven van de bewoner door middel van een voorschotregeling te betalen. Dit houdt in dat uw vertegenwoordiger beheer maandelijks een voorschotbedrag van € 100,- aan de financiële administratie beschikbaar stelt, zodat de u niet zelf uw persoonlijke uitgaven hoeft te betalen. Bij persoonlijke uitgaven kunt u denken aan kosten voor kapper, pedicure, uitjes en afdelingsgebonden activiteiten (zoals een extra versnapering of gezelligheidsactiviteiten). Daarnaast wordt in de voorschotregeling maandelijks een basisbedrag van € 15,- berekend voor afdelingsgebonden activiteiten (zoals een extra versnapering of gezelligheidsactiviteiten).

Indien van toepassing neemt de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep voor uw verhuizing de regeling met u/uw vertegenwoordiger beheer door. In het geval u gebruik wilt maken van de voorschotregeling zal dit schriftelijk door uw vertegenwoordiger beheer voor akkoord worden ondertekend. Daarna wordt uw vertegenwoordiger beheer verzocht een basisbedrag van € 100,- te betalen. De voorschotregeling gaat van kracht na storting van dit bedrag. Uw vertegenwoordiger beheer ontvangt vervolgens maandelijks een overzicht waarin de persoonlijke uitgaven staan vermeld met eventueel het verzoek het saldo van de rekening aan te vullen.

10.4 Aansprakelijkheid en schadevergoeding

Wij zijn ervoor verantwoordelijk dat uw appartement goed wordt onderhouden en dat we zorgvuldig omgaan met uw eigendommen. Schade aan of vermissing van uw eigendommen wordt

zoveel mogelijk voorkomen.

Kleine huishoudelijke risico's die gepaard gaan met de aard van de werkzaamheden zijn voor risico en rekening van u/uw verzekering. Dit is ter beoordeling van de Frankelandgroep.

Daar waar medewerkers door opzettelijk handelen of verwijtbaar nalatig handelen schade hebben

toegebracht, kan de Frankelandgroep aansprakelijk worden gesteld voor schade.

Voor meer informatie over aansprakelijkheid en schadevergoeding verwijzen we u naar onze voorwaarden die onlosmakelijk zijn verbonden met de overeenkomst.

11 Aanvullende diensten Frankelandgroep

11.1 Aanvullende diensten

De Frankelandgroep biedt u onder meer de volgende aanvullende diensten aan:

- gebruik kabel-tv/radio in uw appartement
- verzekering voor inboedel en aansprakelijkheid
- merken van kleding en/of eigen bedden- en linnengoed.

Meer informatie vindt u in de informatiemap in de folder 'Aanvullende diensten voor bewoners met langdurig verblijf'. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt voorafgaand aan uw verhuizing de mogelijkheden met u door.

11.2 Servicedienst technische werkzaamheden

De servicedienst technische werkzaamheden is een dienst die op werkdagen beschikbaar is voor bewoners binnen de Frankelandgroep.

Voor de hiernavolgende werkzaamheden kunt u indien gewenst - en tegen betaling - een beroep doen op deze servicedienst:

- het ophangen van schilderijen, lampen, klok en dergelijke in uw appartement
- eenvoudige reparaties aan privé eigendommen (bijvoorbeeld aanzetten van stekker, nieuwe fitting aan schemerlamp, verlijmen van stoelpoot)
- instellen/installeren van TV, decoder, DVD e.d.
- hulp bij verhuizing binnen dezelfde locatie
- hulp bij verhuizing tussen twee locaties binnen de Frankelandgroep
- verwijderen en afvoer van grof afval.

Zie voor meer informatie de folder 'Servicedienst technische werkzaamheden', die bij de recepties van de verschillende locaties verkrijgbaar is of digitaal via onze website.

12 Wasverzorging kleding

Als u bij de Frankelandgroep komt wonen, bent u zelf verantwoordelijk voor de wasverzorging van uw kleding. U kunt ervoor kiezen om de wasverzorging van uw kleding zelf te regelen (bij een wasserij) of - tegen betaling - te laten verzorgen door:

- Anna's wassalon (Sint Liduinastraat 51, Schiedam) voor de locaties Frankeland en Jacobs Gasthuis
- De Wassalon (James Wattweg 38, Vlaardingen) voor de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland.

De Frankelandgroep heeft met deze wasserijen goede afspraken over het ophalen en afleveren van kleding. U maakt met Anna's wassalon of De Wassalon zelf afspraken over de facturering. Indien u geïnteresseerd bent in deze wasservice, vindt u in de informatiemap meer informatie en een aanmeldformulier.

13 Overige verstrekkingen

13.1 Bedden- en linnengoed

De Frankelandgroep verstrekt u bedden- en linnengoed. Dit betreft het in bruikleen verstrekken alsook het regelmatig reinigen van het volgende bedden- en linnengoed:

- onder- en bovenlaken
- kussensloop
- badhanddoek
- washand
- droog-/theedoek
- (keuken)handdoek
- vaatdoek.

U kunt kosteloos gebruik maken van het bedden- en linnengoed van de Frankelandgroep. Waar nodig - maar niet standaard - verstrekt de Frankelandgroep u steeklakens en servetten.

U bent zelf verantwoordelijk voor het meenemen alsook het regelmatig reinigen van hoofdkussen(s) en dekens. In het geval er sprake is van incontinentie, wordt u geadviseerd extra hoofdkussen(s) en dekens mee te nemen.

U kunt er ook voor kiezen om gebruik te blijven maken van uw eigen bedden- en linnengoed. U bent dan voor eigen rekening zelf verantwoordelijk voor het reinigen hiervan. Dit geldt eveneens voor het gebruik van eigen bedden- en linnengoed dat niet onder de verstrekking valt, zoals een dekbed, matrasbeschermers/moltons, dekbedhoezen, plaids/fleecelakens en tafelkleedjes. Voor de volledigheid wordt u erop geattendeerd dat u de wasverzorging van uw eigen bedden- en linnengoed niet (ook niet tegen betaling) via de Frankelandgroep kunt regelen.

13.2 Eten en drinken

De Frankelandgroep verstrekt u uit eigen keuken drie maaltijden per dag (waaronder vers fruit en soep) en minimaal tien eenheden te drinken. U krijgt één warme maaltijd per dag die voldoet aan de eisen van menu- en dieetleer, zo nodig aangevuld met een aanvullend of aangepast dieet op voorschrift van de diëtist/behandelend arts. U heeft voor de warme maaltijd een driecomponenten keuze, dit wil zeggen dat u per dag kunt kiezen uit drie soorten hoofdgerechten, bijge-

rechten en nagerechten. De warme maaltijd kan zowel 's middags als 's avonds worden genuttigd. Daarnaast kunt u zelf kiezen waar u uw maaltijden wilt nuttigen: in uw eigen appartement, in de huiskamer van de afdeling (indien deze aanwezig is) of in de algemene ontmoetingsruimte van desbetreffende locatie.

Ook is het mogelijk om met uw gasten, tegen betaling, uit eten te gaan in één van de Brasserieën van de Frankelandgroep. De Frankelandgroep heeft uitgebreide horecavoorzieningen met een divers assortiment.

We staan er verder voor in dat u:

- keuzemogelijkheden heeft die recht doen aan uw smaak
- de maaltijden goed verspreid over de dag krijgt aangeboden en passend zijn bij uw dagritme
- in een prettige ambiance en met voldoende tijd uw maaltijden kunt nuttigen
- zo nodig door geïnstrueerde medewerkers passende ondersteuning bij het eten en drinken krijgt.

13.3 Medisch noodzakelijk dieet

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

Bij verzorgingshuisbewoners zijn de kosten voor een medisch noodzakelijk dieet voor eigen rekening. Deze worden veelal door uw eigen zorgverzekeraar vergoed.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

In het geval u als verpleeghuisbewoner een medisch noodzakelijk dieet nodig heeft, bekostigt de Frankelandgroep dit.

13.4 Woningaanpassingen

Als in uw appartement aanpassingen nodig/wenselijk zijn, zoals een verhoogd toilet, extra beugels of drempelaanpassingen dan kunt u dit met uw persoonlijk begeleider bespreken. Uw persoonlijk begeleider maakt een afspraak met de ergotherapeut dan wel technische dienst van de Frankelandgroep. Deze onderzoekt of de aanpassingen noodzakelijk zijn, of de aanpassingen gerealiseerd kunnen worden en welke alterna-

tieven er eventueel zijn. De technische dienst van de Frankelandgroep brengt vervolgens de aanpassingen in uw appartement aan. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

Wanneer een po-/douchestoel noodzakelijk is, kan deze via uw persoonlijk begeleider worden ingezet. Dit is een stoel voor algemeen gebruik. In het geval u een eigen po-/douchestoel wenst, dient u deze zelf aan te schaffen.

13.5 Persoonlijke hulpmiddelen

Voor verzorgingshuisbewoners van Frankeland (Liduinahof), Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U kunt benodigde persoonlijke hulpmiddelen aanvragen via de Wet langdurige zorg, mits deze zijn opgenomen in het verstrekkingenpakket. Uw persoonlijk begeleider en/of een ergotherapeut kunnen u met een aanvraag helpen. De hulpmiddelen ontvangt u tijdelijk - met een maximum van zes maanden - in bruikleen. Indien blijkt dat een persoonlijk hulpmiddel langdurig noodzakelijk is, kan dit hulpmiddel worden aangevraagd bij uw zorgverzekeraar of het zorgkantoor, afhankelijk van het soort hulpmiddel.

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

We verstrekken u als verpleeghuisbewoner hulpmiddelen in bruikleen die bij de standaard uitrusting van de Frankelandgroep horen. Een ergotherapeut/fysiotherapeut van de Frankelandgroep onderzoekt welke hulpmiddelen noodzakelijk zijn en welke alternatieven er eventueel ingezet kunnen worden. Persoonsgebonden hulpmiddelen die buiten de standaard uitrusting van de Frankelandgroep vallen, worden aangevraagd via de Wet langdurige zorg. Het zorgkantoor beoordeelt of het hulpmiddel al dan niet wordt verstrekt.

Indien u gebruik wilt maken van een sta-op stoel dient u deze zelf aan te schaffen.

De technische dienst zorgt voor eenvoudige reparaties aan rolstoelen en rollators, zoals banden plakken en reparaties aan de rem. Meer complexe en/of arbeidsintensieve reparaties vinden plaats door daartoe gespecialiseerde firma's.

14 Uw rechten en plichten

14.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht - voorafgaand aan uw verhuizing naar de Frankelandgroep - u te legitimeren met een wettelijk erkend, geldig identiteitsbewijs. Legitimatie kan plaatsvinden met een geldige identiteitskaart, paspoort of rijbewijs waarin uw BSN (Burgerservicenummer) staat vermeld. Een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs is voorwaarde voor het starten van zorg en bij een nieuwe zorgvorm. In het geval uw geldigheidstermijn van uw legitimatiebewijs is verstreken, dient een nieuw legitimatiebewijs bij de gemeente te worden aangevraagd. Zolang u geen geldig identiteitsbewijs kunt overleggen, is verhuizing naar de Frankelandgroep niet mogelijk.

Voor nadere informatie over de identificatieplicht kunt u contact opnemen met uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep.

14.2 Huisregels van de Frankelandgroep

We hebben in aanvulling op de (algemene en de Frankelandgroep specifieke) voorwaarden een aantal huisregels. U en uw bezoekers houden zich aan deze huisregels voor een zo aangenaam mogelijk woon-/leefklimaat en een prettige omgang met elkaar.

Centrale huisregel

U onthoudt zich van gedrag dat schadelijk is voor de gezondheid of het welzijn van andere bewoners, bezoekers en medewerkers (zoals verstorend/ gewelddadig gedrag, opzettelijk schade toebrengen, geluidsoverlast).

Het eigen appartement

- U geeft ons in voorkomende situaties de gelegenheid voor onderhoud van uw appartement.
- U vergoedt ons de schade aan uw appartement en eventuele (gemeenschappelijke) huiskamer

of onze eigendommen (zoals meubels) als u de schade heeft veroorzaakt.

- U gebruikt uw appartement alleen voor het doel waarvoor deze u ter beschikking is gesteld en u geeft het appartement niet in gebruik aan een ander.
- Het staat u vrij uw appartement naar eigen inzicht in te richten. In het geval, naar oordeel van de afdelingsleiding, meubilair/spullen een goede en veilige verzorging in de weg staan, dienen deze te worden verwijderd.
- U kunt in het uw appartement gebruikmaken van muziekinstrumenten, radio, tv-apparatuur, enzovoorts. Echter op een zodanige wijze dat andere bewoners hiervan geen geluidsoverlast mogen ondervinden. Het aanbrengen van een buitenantenne is niet toegestaan.

Huisdieren

Het is toegestaan bij verhuizing naar de Frankelandgroep een huisdier mee te nemen. Het houden van een huisdier dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- u bent in staat het dier zelf te verzorgen of u heeft hiervoor een regeling getroffen (bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname of bij ziekte van het huisdier)
- u houdt een kat op het eigen appartement
- u houdt een hond binnen de locatie van de Frankelandgroep aangelijnd
- het dier heeft de nodige inenting gekregen
- er is een regeling getroffen voor de verblijfplaats van het dier bij onverhoopt overlijden.

Het houden van een huisdier is niet toegestaan als blijkt dat andere bewoners hiervan hinder ondervinden of in het geval u het dier niet naar behoren kunt verzorgen (dit ter beoordeling van bestuur/ directie).

Rookbeleid

Het is toegestaan om in het eigen appartement te roken. Het is echter niet toegestaan te roken op die momenten dat een medewerker in uw woning zorg

of diensten (zoals huishoudelijke zorg of technische werkzaamheden) komt verlenen. Roken is ook niet toegestaan bij het gelijktijdig gebruik van zuurstof vanwege brandgevaar.

Bewoners op de psychogeriatrische zorgafdelingen mogen uitsluitend onder begeleiding roken (sigaretten of e-sigaretten).

Bezoek

Het staat u vrij om bezoek ontvangen. Bezoekers dienen daarbij de rust en de vrijheid van de andere bewoners te respecteren. Ten behoeve van de rust binnen de locatie wordt bezoekers verzocht om voor 10.00 uur 's morgens en na 22.00 uur 's avonds bewoners geen bezoek te brengen, tenzij na overleg met de afdelingsleiding anders is afgesproken.

(Rijden met) Scootmobiel/elektrische rolstoel

Een scootmobiel/elektrische rolstoel dient in het eigen appartement te worden geparkeerd. Het rijden met een scootmobiel/elektrische rolstoel is binnen de algemene ruimten van de Frankelandgroep toegestaan met een maximale snelheid van 5 km/u. Bij overschrijding van deze snelheid kan u/uw bezoekers de toegang tot de Frankelandgroep worden ontzegd.

Beeld- en geluidsopnamen

Onze medewerkers/vrijwilligers zijn gehouden aan het privacyreglement en de gedragscodes van de Frankelandgroep. Dit houdt onder andere in dat zij de privacy van bewoners/cliënten respecteren, zorgvuldig met betrouwbare informatie omgaan en bijvoorbeeld geen berichten, video's en afbeeldingen delen op social media.

Wij verwachten van u en uw bezoekers dat de privacy van andere bewoners/bezoekers en onze medewerkers/vrijwilligers wordt gerespecteerd. Het maken van beeld- en geluidsopnamen van andere bewoners en/of onze medewerkers is derhalve niet toegestaan. Dat geldt voor alle beeld- en geluidsopnamen, dus zowel voor opnames die met mobiele apparatuur (bijvoorbeeld een smartphone) als voor opnames die met vaste apparatuur (bijvoorbeeld een beveiligingscamera of webcam voor monitoring op afstand) worden gemaakt.

Voor meer informatie verwijzen we u naar de voorwaarden van ActiZ en de Frankelandgroep.

Giften en geschenken aan medewerkers

Het is medewerkers niet toegestaan giften en geschenken van bewoners dan wel mantelzorg aan te nemen. Indien een bewoner dan wel mantelzorg zijn/haar bijzondere erkentelijkheid voor medewerkers wil laten blijken, kan dit met de directeur zorg worden besproken.

14.3 Recht op informatie en recht op inspraak

Voor zorginstellingen is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. In deze wet zijn de fundamentele rechten van bewoners binnen zorginstellingen opgenomen.

Uitgangspunt van deze wet is dat de bij u betrokken zorgmedewerkers en behandelaren u goede en volledige informatie geven die u nodig heeft om zelf op een verantwoorde manier beslissingen te kunnen nemen over uw gezondheid. Dit betekent dat onze zorgmedewerkers en behandelaren u duidelijk moeten informeren over de aard en het doel van de zorg en/of behandeling, wie verantwoordelijk is, de risico's en de eventuele alternatieven.

U/uw vertegenwoordiger zorg heeft dus te allen tijde recht op informatie aangaande uw zorg en/of behandeling en recht op inzage in uw persoonlijk zorgdossier.

U/uw vertegenwoordiger zorg heeft daarbij de plicht om de bij u betrokken zorgmedewerkers en behandelaren naar beste weten inlichtingen te verstrekken en medewerking te verlenen die redelijkerwijs voor het uitvoeren van uw zorg-/behandelplan nodig zijn.

Daarnaast heeft u/uw vertegenwoordiger zorg recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt ten behoeve van uw zorg-/behandelplan (zie 2.3). Uw toestemming dan wel die van uw vertegenwoordiger zorg is altijd nodig voor de uitvoering van uw zorg-/behandelplan.

14.4 Recht op medezeggenschap

We vinden het van groot belang om een goede band met bewoners en mantelzorgers te onderhouden. Medezeggenschap draagt hier onder meer aan bij. Zo heeft elke locatie van de Frankelandgroep een eigen cliëntenraad. Deze cliëntenraden zijn door bestuur/directie van de Frankelandgroep ingesteld en behartigen de gemeenschappelijke belangen van de betrokken bewoners.

De cliëntenraden hebben nauw contact met bestuur/directie en leveren een belangrijke bijdrage aan de woonleefomgeving van bewoners door regelmatig met bestuur/directie wensen, ideeën en informatie uit te wisselen. De notulen van de cliëntenraad van desbetreffende locatie worden aan de bewoners/vertegenwoordigers zorg verstuurd. Daarnaast zijn binnen de Frankelandgroep bewoners in menu- en activiteitencommissies actief. Ook organiseren de zorgafdelingen

periodiek bewonersoverleg of informatieavonden voor mantelzorgers.

14.5 Beleid ten aanzien van privacy

De Frankelandgroep heeft een privacyreglement waarin bepalingen zijn opgenomen over het zorgvuldig omgaan met de persoonlijke levenssfeer van bewoners. In het reglement staan ook bepalingen op het gebied van inzage van persoonlijke gegevens (zoals het elektronisch zorgdossier van de bewoner) en het bewaren van deze gegevens.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is sinds mei 2018 de geldende wet ter bescherming van de privacy van persoonsgegevens. Deze wet bepaalt dat een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde verplichtingen heeft en dat degene op wie de gegevens betrekking hebben bepaalde rechten hebben. Hoe de Frankelandgroep hiermee omgaat is te lezen in onze privacyverklaring op onze website.

15 Klachtenregeling

We streven er dagelijks naar u goede zorg- en dienstverlening te bieden. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u (als bewoner of vertegenwoordiger zorg) niet tevreden bent, bijvoorbeeld over de verzorging, het nakomen van afspraken of bejegening door medewerkers. Dit horen we graag van u.

De Frankelandgroep heeft een uitgebreide klachtenregeling die de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners en (wettelijk) vertegenwoordigers zorg omvat. Zie voor meer informatie de folder 'Klachtenregeling van de Frankelandgroep' die bij de recepties van de verschillende locaties verkrijgbaar is of digitaal via onze website.

16 Veilige inrichting van uw appartement en een veilige woonomgeving

16.1 Een alarmsysteem

Bewoners van de Frankelandgroep mogen rekenen op een woonruimte waarin zij zich veilig kunnen voelen. Elk appartement is voorzien van een alarmsysteem. In zoverre benodigd en van toepassing wordt u er regelmatig op geattendeerd uw halsalarm dan wel polsalarm te dragen. Daarnaast is het mogelijk kosteloos een infrarood alarm in te zetten in het geval u een verhoogd valrisico heeft bij het uit bed komen.

16.2 Een veilige inrichting van uw appartement

Wanneer u naar de Frankelandgroep verhuist, kunt u voor een lastige keuze komen te staan: welke spullen neem ik mee en welke niet? Het is van belang niet teveel meubilair mee te nemen. De praktijk leert dat een te volle inrichting van het appartement valincidenten veroorzaakt. Overwegingen om meubilair al dan niet mee te nemen zijn:

- gebruik ik het meubelstuk dagelijks?
- is het meubelstuk stevig; wiebelt het niet?
- is het meubelstuk prettig dan wel handig in gebruik?

Veilige inrichting

U kunt voor een veilige inrichting van uw appartement onderstaande adviezen meenemen.

- Voldoende loopruimte is belangrijk. In het geval u een rollator gebruikt, is het aan te raden om voldoende ruimte te hebben om overal langs te kunnen lopen. Wanneer u een rolstoel gebruikt, is het van belang dat er voldoende ruimte is om te draaien.
- Om uw veiligheid te kunnen waarborgen, kan in uw badkamer geen meubilair worden geplaatst.

- Vermijd losse kleedjes en kleden (ook bij het toilet en de wastafel); u kunt hier makkelijk over struikelen of uitglijden.
- Vermijd losliggende snoeren van bijvoorbeeld uw televisie, telefoon of verlichting.
- Als u minder goed kan staan, zijn beugels bij het toilet dan wel bij de douche aan te bevelen. Veelal zijn deze aanpassingen al in uw appartement aanwezig of kunnen alsnog in uw appartement worden aangebracht.
- Zorg dat u goed bij de bedieningshendels van uw ramen kunt.
- Gebruik voor het neerzetten van uw kopje koffie of thee liever een hoog (bijzet)tafeltje naast uw stoel dan een salontafel. Deze is meestal te laag en staat te ver om er goed bij te kunnen.
- Zorg dat u makkelijk bij uw telefoon kunt, zodat u niet gehaast hoeft op te staan.

Goed en comfortabel zitten

U heeft aan de eettafel een hogere stoel nodig om te eten, een brief te schrijven, te puzzelen, enzovoorts. Wellicht neemt u bij uw verhuizing ook een fauteuil mee om ontspannen in te kunnen zitten. Het is belangrijk dat een stoel zo comfortabel mogelijk is.

Vijf tips voor een goede en comfortabele stoel.

- U heeft een goede zithouding wanneer uw benen een hoek van 90 graden met de grond vormen. Als de hoek groter is dan 90 graden, is de stoel te hoog (u gaat onderuitzakken en kunt 'slaapbenen' krijgen). In het geval de hoek kleiner is dan 90 graden, is de stoel te laag. U heeft dan meer moeite met opstaan.
- De stoel is diep genoeg als u goed achterin de stoel zit en de afstand tussen de knieholte en de

zitting ongeveer 3 centimeter (circa 2 vingers) bedraagt.

- De armleuningen zijn ook goed te gebruiken als u uit de stoel opstaat en als houvast bij het (gaan) zitten. Armleuningen die goed vast te grijpen zijn en ver naar de voorkant van de stoel doorlopen, maken opstaan en zitten gaan makkelijker. Een stoel met ruimte onder de zitting zorgt ervoor dat tijdens het opstaan u uw voeten verder naar achteren kunt zetten, waardoor het opstaan makkelijker wordt.
- Zorg dat uw rugleuning niet te schuin staat, zodat u goed rechtop kunt zitten.
- De stoel moet voldoende steun geven aan de holte in de rug (lendensteun). Bij voorkeur is deze steun verstelbaar. U kunt de steun dan zo instellen waardoor uw rug optimaal wordt ondersteund.

Een handige indeling van kasten

Bij het inruimen van uw kasten is het handig om rekening te houden met de volgende punten:

- op welke hoogte kan ik iets pakken zonder op mijn tenen te hoeven staan of een opstapje nodig te hebben? En van hoe laag kan ik iets pakken zonder ervoor op de knieën te moeten?
- zet de spullen die u dagelijks gebruikt binnen handbereik in de kast, op een hoogte waar u gemakkelijk bij kunt. U kunt spullen die u niet vaak nodig heeft wat hoger en lager in de kast zetten. Als u deze spullen nodig heeft, kunt u iemand vragen om ze voor u te pakken
- kasten zijn vaak diep en u zult dus spullen achter elkaar opbergen. Bedenk hierbij dat de achterste spullen niet gemakkelijk te pakken zijn. Zet de spullen die u niet vaak nodig heeft achterin.

Verlichting

Goede verlichting geeft veiligheid bij het lopen, maar is ook prettig als u bijvoorbeeld leest, puzzelt of handwerkt. Daarnaast is voldoende verlichting overdag belangrijk voor een gezond dag- en nachtritme.

U wordt geadviseerd in uw appartement niet alleen sfeerverlichting aan te brengen, maar ook een aantal lampen met taakverlichting te plaatsen. U kunt op de plek waar u graag leest een goede leeslamp plaatsen. Verder is het plaatsen van een dimbare halogeen uplighter (staande lamp met

licht dat naar boven schijnt, met dichte kap aan onderzijde) aan te bevelen. Deze kan met een dimmer goed werklicht geven, maar ook zachter worden gezet in het geval alleen sfeerverlichting nodig is.

16.3 Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep

Medewerkers zijn zo alert mogelijk op het voorkomen van onveilige situaties en weten hoe zij hierin moeten handelen.

Bij elke locatie van de Frankelandgroep is er dagelijks 24 uur per dag tenminste één verpleegkundige aanwezig/direct oproepbaar (binnen 15 minuten ter plaatse) om verpleegkundige zorg te kunnen bieden. Daarnaast is er dagelijks 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig voor eerste hulp bij brand en andere calamiteiten.

De Frankelandgroep voorziet ook in voldoende en bekwame zorgmedewerkers, zodat op de zorgafdelingen adequaat toezicht gehouden kan worden. Zo is er dagelijks van 08.00 tot 20.00 uur of van 09.00 tot 21.00 uur toezicht in de huiskamers van de psychogeriatrische zorgafdelingen.

In het geval bij u sprake is van gezondheidsrisico's waarbij toezicht nodig/gewenst is, dan wordt dit met u/uw vertegenwoordiger zorg besproken en vastgelegd in uw zorgplan.

16.4 Brandpreventie

Elke locatie van de Frankelandgroep heeft een calamiteitenplan waarin is opgenomen hoe te handelen bij brand en overige calamiteiten. U wordt ook verzocht om mee te werken aan onze instructies en maatregelen voor de (brand) veiligheid.

Alle appartementen binnen de Frankelandgroep zijn uitgerust met automatische rookmelders. In elk appartement is eveneens een instructiekaart 'wat te doen bij brand' aan de deur van het appartement bevestigd.

Extra voorzichtigheid in het omgaan met vuur en alles wat vuur kan veroorzaken is van groot belang. Wij vragen u daarom dringend uw aandacht voor de volgende preventieve maatregelen.

- U kunt alleen in uw eigen appartement en de daarvoor aangewezen buitenruimen roken

- Het is niet toegestaan op bed te roken.
- Het is niet toegestaan te roken bij gelijktijdig gebruik van zuurstof in verband met brandgevaar. Goede ventilatie is van groot belang indien u na het gebruik van zuurstof wilt roken.
- Het is niet toegestaan een net gebruikte asbak te legen in een prullenbak.
- Het is niet toegestaan kaarsen en theelichtjes te branden.
- Het is niet toegestaan licht ontvlambare stoffen (zoals petroleum, spiritus, benzine en dergelijke) in uw appartement te houden .
- Kookplaatjes en verwarmingsapparaten dienen te zijn voorzien van een automatische afslag (tijdschakelaar of oververhittingbeveiliging).
- Elektrische apparaten en verlichting dienen te zijn voorzien van onbeschadigde snoeren.
- Verouderde televisies niet op stand-by laten staan, maar elke dag uitdoen.

17 Frankelandgroep Nieuws

Het Frankelandgroep Nieuws is een magazine dat één keer per twee maanden door ons wordt uitgegeven. Het Frankelandgroep Nieuws is een divers, informatief magazine met afwisselende inhoudelijke thema's, nieuws en bijzondere gebeur-

tenissen vanuit de locaties, puzzels en een agenda met onder meer de optredens voor de komende periode. Het magazine wordt bij u thuisbezorgd en is ook verkrijgbaar bij de recepties van de locaties.

18 Zorg rondom het levenseinde

Voor ieder mens komt een moment dat het levenseinde nadert. Uw behandelend arts zal in deze situatie - in samenspraak met u of uw vertegenwoordiger zorg - veelal medische beslissingen moeten nemen.

Beslissingen om een bepaalde behandeling wel of niet (meer) toe te passen dan wel om het leven al dan niet (kunstmatig) te verlengen. In het geval u hierover vragen heeft of in een gesprek uw wensen en behoeften kenbaar wilt maken, kunt u met uw behandelend arts contact opnemen.

In de zorg rondom het levenseinde staan uw wensen en behoeften centraal. Welke beslissing ook wordt genomen, in de laatste levensfase

besteden we maximale aandacht aan alle aspecten van uw welzijn en comfort.

De visie en uitgangspunten van de Frankelandgroep inzake wilsbeschikkingen, behandel- en reanimatiebeleid, pijnbestrijding, palliatieve sedatie en euthanasie zijn beschreven in de folder 'Zorg rondom het levenseinde van de Frankelandgroep'. Deze folder is opgenomen in de informatiemap.

Bij het (naderende) levenseinde van een bewoner zijn er ook vele praktische zaken te regelen. Zo is de uitvaart een persoonlijke aangelegenheid die door nabestaanden met een uitvaartondernemer wordt geregeld.

