
GERIATRISCHE REVALIDATIEZORG BINNEN DE FRANKELANDGROEP

**- informatiegids voor
cliënten en mantelzorg -**



INHOUDSOPGAVE

| | |
|--|-----------|
| Welkom bij de Frankelandgroep | 3 |
| 1 Geriatrische Revalidatiezorg binnen de Frankelandgroep | 4 |
| 2 Wat wij met u overeenkomen | 5 |
| 2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden | 5 |
| 2.2 Behandelplan | 5 |
| 3 De zorgverlening | 6 |
| 3.1 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk' | 6 |
| 3.2 Bij aanvang van uw revalidatieverblijf | 6 |
| 3.3 Persoonlijk begeleider | 6 |
| 3.4 Cliëntbespreking | 7 |
| 3.5 Deelname revalidatiegespreksgroep | 7 |
| 3.6 Participatie mantelzorg | 7 |
| 4 Medische en paramedische behandeling | 8 |
| 4.1 Medische zorg en apotheek | 8 |
| 4.2 Medicatiebeheer | 8 |
| 4.3 Paramedische behandeling | 8 |
| 4.4 Tweede mening | 10 |
| 4.5 Vervoer naar en bezoek aan een arts, therapeut of specialist | 10 |
| 5 Welzijn en mentaal welbevinden | 11 |
| 5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden | 11 |
| 5.2 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten | 11 |
| 5.3 Algemene welzijnsactiviteiten | 11 |
| 5.4 Geestelijke verzorging | 12 |
| 5.5 Sport- en Recreatieclub Frankelandgroep | 12 |
| 6 Huishoudelijke zorg | 13 |
| 7 Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten | 14 |
| 7.1 Benoeming en aanvaarding van vertegenwoordiger(s) en/of contactpersoon | 14 |
| 7.2 Informele en formele vertegenwoordiging | 14 |
| 7.3 Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s) | 15 |



| | | |
|-----------|---|-----------|
| 8 | Het appartement | 16 |
| 8.1 | Aanvaarding van het appartement | 16 |
| 8.2 | Stoffering en standaardinventaris van het appartement | 16 |
| 8.3 | Telefonie, het gebruik van televisie en internet | 16 |
| 8.4 | Privacy en de toegang tot het appartement | 16 |
| 8.5 | Wasverzorging kleding | 17 |
| 9 | Financiën | 18 |
| 9.1 | Eigen bijdrage Geriatrische Revalidatiezorg | 18 |
| 9.2 | Bijkomende kosten | 18 |
| 10 | Overige verstrekkingen | 19 |
| 10.1 | Bedden- en linnengoed | 19 |
| 10.2 | Eten en drinken | 19 |
| 10.3 | Medisch noodzakelijk dieet | 19 |
| 11 | Uw rechten en plichten | 20 |
| 11.1 | Identificatieplicht | 20 |
| 11.2 | Huisregels van de Frankelandgroep | 20 |
| 11.3 | Recht op informatie en inspraak | 21 |
| 11.4 | Recht op medezeggenschap | 22 |
| 11.5 | Beleid ten aanzien van privacy | 22 |
| 12 | Klachtenregeling | 23 |
| 13 | Veiligheid | 25 |
| 13.1 | Een alarmsysteem | 25 |
| 13.2 | Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep | 25 |
| 13.3 | Brandpreventie | 25 |
| 14 | Frankelandgroep Nieuws | 26 |
| 15 | Uw vertrek | 27 |
| 15.1 | Vorbereiding op uw vertrek | 27 |
| 15.2 | Voortzetten van uw behandeling na vertrek | 27 |
| 15.3 | Ontruiming appartement na vertrek | 27 |
| 15.4 | Enquête na vertrek | 27 |
| 16 | Bij overlijden | 28 |
| 16.1 | Zorg rondom het levenseinde | 28 |
| 16.2 | Ontruiming appartement bij overlijden | 28 |



WELKOM BIJ DE FRANKELANDGROEP

Van harte welkom bij de Frankelandgroep!

De Frankelandgroep is een verzamelnaam voor vijf stichtingen die elk één van de hierna genoemde verpleeg- en/of zorgcentra omvatten: Frankeland, Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland.

U wordt binnenkort of u bent onlangs vanuit het ziekenhuis op de revalidatieafdeling van Frankeland opgenomen.

Tijdelijk verhuizen naar een andere woonomgeving is doorgaans een ingrijpende gebeurtenis. Als cliënt krijgt u te maken met veel nieuwe indrukken: een andere woonleefomgeving, nieuwe gezichten (van medewerkers en cliënten) en allerlei voorzieningen. De medewerkers van de Frankelandgroep streven ernaar u hierin zo goed mogelijk wegwijs te maken.

Voor u is een aantal zaken belangrijk om te weten. De maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt de benodigde informatie voorafgaand aan uw verblijf met uw vertegenwoordiger zorg door. Bij aanvang van uw verblijf zal uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst met u kennismaken.

De informatie is ook in deze informatiegids op een rijtje gezet, zodat u het één en ander nog eens op uw gemak kunt nalezen. De informatiegids is rechtstreeks aan u als cliënt gericht. De situatie kan zich echter voordoen dat u vanwege lichamelijke of geestelijke beperkingen moeite heeft de informatie door te nemen. Wij verzoeken uw vertegenwoordiger zorg dan vriendelijk samen met 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 dan wel de afdelingsleiding.

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

Ben de Koning
bestuurder Frankelandgroep



1 GERIATRISCHE REVALIDATIEZORG BINNEN DE FRANKELANDGROEP

U heeft vanuit het ziekenhuis een medische indicatie gekregen voor Geriatrische Revalidatiezorg. Deze heeft u gekregen vanwege beperkingen in uw functioneren door een ziekte, (orthopedische) operatie of ongeval. Ook kan het zijn dat u voor een observatie op de revalidatieafdeling wordt opgenomen vanwege een lichamelijke/geestelijke aandoening of omdat u intensieve begeleiding nodig heeft bij een specifieke ziekte zoals Parkinson.

Geriatrische Revalidatiezorg is gericht op het verminderen of voorkomen van de gevolgen van uw lichamelijke en/of geestelijke beperkingen. Het doel van de revalidatiezorg is dat u uw leven weer zo zelfstandig mogelijk kunt voortzetten met daarbij een zo spoedig mogelijke terugkeer naar uw thuissituatie.

Tijdens uw revalidatieverblijf wordt daarin een actieve bijdrage van u verwacht. U wordt gevraagd in toenemende mate weer handelingen zelf uit te voeren als onderdeel van het behandeltraject. Aansluitend ontvangt u de benodigde zorg als ziekte en/of beperkingen uw eigen mogelijkheden (tijdelijk) belemmeren.

De duur van het revalidatieverblijf is in uw overeenkomst opgenomen, maar het verblijf duurt zoveel korter als verantwoord is (als uw medische indicatie voor Geriatrische Revalidatiezorg op aangeven van de specialist ouderengeneeskunde vervalt). U verblijft dus tijdelijk op de revalidatieafdeling van Frankeland.



2 WAT WIJ MET U OVEREENKOMEN

2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden

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

Ter bevestiging van deze overeenkomst en leveringsvoorwaarden wordt de overeenkomst zowel door de directie van Frankeland als door u dan wel uw vertegenwoordiger zorg ondertekend.

2.2 Behandelplan

Bij aanvang van uw verblijf worden met u - binnen de grenzen van uw medische indicatie - zorgafspraken gemaakt. Deze zorgafspraken worden opgenomen in een zogenaamd behandelplan. In dit behandelplan wordt vastgelegd welke zorg u nodig heeft en welke wensen/behoefte u heeft met betrekking tot de invulling van de zorgverlening. In het behandelplan wordt eveneens een streven naar c.q. een planning voor ontslag opgenomen.

In het behandelplan wordt eveneens vastgelegd:

- wie uw persoonlijk begeleider is
- welke mantelzorg bij de zorgverlening betrokken is dan wel over de zorgverlening wordt geïnformeerd en de wijze waarop overleg plaatsvindt
- welke disciplines de verschillende onderdelen van het behandelplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat
- de momenten van evaluatie van het behandelplan.

Het behandelplan wordt binnen twee werkdagen vanaf aanvang van uw verblijf met u opgesteld.

Deze gaat van kracht nadat u/uw vertegenwoordiger zorg hiervoor toestemming heeft gegeven. Bij wijzigingen van het behandelplan wordt u/uw vertegenwoordiger zorg eveneens om toestemming gevraagd.



3 DE ZORGVERLENING

3.1 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

De Frankelandgroep vindt het van groot belang dat u gedurende uw revalidatieverblijf zoveel mogelijk uw eigen leefstijl in een veilige en vertrouwde omgeving kunt voortzetten. De visie van de Frankelandgroep is daarom 'Zo gewoon mogelijk'. Hierbij staan kwaliteit van leven (een zinvolle levensinvulling), keuzemogelijkheden en zo veel mogelijk regie hebben op uw eigen leven centraal.

De Frankelandgroep biedt u behandeling op basis van uw persoonlijke situatie, gewoonten, wensen en behoeften. Belangrijk uitgangspunt is dat de behandeling zoveel mogelijk aansluit op uw mogelijkheden om uw leven zo zelfstandig en zinvol mogelijk voort te zetten. U ontvangt aanvullend de benodigde zorg als ziekte en/of beperkingen (tijdelijk) uw eigen mogelijkheden belemmeren.

De volledige zorgvisie van de Frankelandgroep kunt u lezen in de folder 'Zo gewoon mogelijk, zorgvisie van de Frankelandgroep'. Deze is af te halen bij de receptie van Frankeland.

3.2 Bij aanvang van uw revalidatieverblijf

Op de dag van binnenkomst wordt u en/of uw vertegenwoordiger zorg door een verzorgende ontvangen. Er vindt dan een eerste kennismakingsgesprek plaats waarin de verzorging, verpleging en begeleiding die u nodig heeft, wordt doorgenomen. Uw eigen persoonlijk begeleider zal vervolgens een aantal gesprekken met u en/of uw vertegenwoordiger zorg hebben (zie 3.3).

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt voor/bij aanvang van uw revalidatieverblijf alle praktische zaken met uw vertegenwoordiger zorg door (zoals het ondertekenen van de overeenkomst met bijbehorende bijlagen). Daarnaast neemt bij aanvang van uw verblijf de maatschappelijk werkende een intake bij u af om uw (thuis)situatie te inventariseren. Hiermee kan in een vroegtijdig stadium actie worden ondernomen voor eventuele aanpassingen en/of inzet van zorg in de woonsituatie.

Ook zullen de bij u betrokken (para)medische disciplines (zie 4.3) in de eerste week met u kennismaken en een intake bij u afnemen.

3.3 Persoonlijk begeleider

De persoonlijk begeleider is uw 'eigen' verzorgende die u gedurende uw revalidatieverblijf zoveel mogelijk bij de dagelijkse gang van zaken begeleidt en u de benodigde zorg geeft. Hij/zij is uw vaste aanspreekpunt en vertrouwenspersoon en daarbij contactpersoon voor uw vertegenwoordiger zorg.

Bij aanvang van uw verblijf maakt u kennis met uw persoonlijk begeleider. Tijdens de kennismakingsgesprekken spreekt hij/zij met u de invulling van uw persoonlijke behandeling door en welke wensen en behoeften u hierin heeft. Ook wordt u in deze periode door uw persoonlijk begeleider wegwijs gemaakt in Frankeland.

Vervolgens voert de persoonlijk begeleider regelmatig gesprekken met u om uw situatie en de zorgafspraken door te spreken.

Een vaste vervanger neemt de benodigde zorg en begeleiding van uw persoonlijk begeleider over in het geval hij/zij niet aanwezig is.



3.4 Cliëntbespreking

De Cliëntbespreking is een overleg tussen u, uw persoonlijk begeleider, de afdelingsleiding en de betrokken (para)medische disciplines. Tijdens de Cliëntbespreking wordt uw situatie doorgesproken en bekeken of bijstellingen in uw behandelplan nodig of wenselijk zijn. Ook wordt geëvalueerd of de zorgafspraken nog passend zijn binnen uw indicatie.

De eerste Cliëntbespreking vindt binnen een week vanaf aanvang van uw verblijf plaats. Het met u opgestelde behandelplan wordt dan vastgesteld. Vervolgens vindt gedurende uw verblijf wekelijks een Cliëntbespreking plaats. U kunt desgewenst bij deze overleggen aanwezig zijn. Ook is het mogelijk dat deze overleggen met u worden voor- en nabesproken.

3.5 Deelname revalidatiegespreksgroep

U wordt dringend geadviseerd om tijdens uw revalidatieverblijf deel te nemen aan een gespreksgroep om u voor te bereiden op uw vertrek naar huis. In vier bijeenkomsten komen uw verwachtingen aan de orde die u mogelijk heeft ten aanzien van uw vertrek. Ook wordt besproken op welke wijze u uw zelfstandigheid en regie kan vergroten en hoe u met eventuele blijvende beperkingen kunt omgaan. Daarnaast wordt informatie gegeven over welke zorg en voorzieningen in een thuissituatie te regelen zijn.

3.6 Participatie mantelzorg

Uw mantelzorg is de meest nabije 'ervaringdeskundige' en bekend met uw specifieke achtergrond, interesses, ervaringen en voorkeuren. Daarnaast levert uw mantelzorg als sociaal netwerk een belangrijke bijdrage aan uw welzijn en mentaal welbevinden. Vanuit dit besef vervult binnen de Frankelandgroep uw partner/mantelzorg een belangrijke rol en worden zij direct betrokken bij uw revalidatie-/herstelproces.

Bij aanvang van uw verblijf wordt met u en uw vertegenwoordiger zorg besproken in hoeverre en op welke wijze uw mantelzorg kan bijdragen aan de zorgverlening. U kunt hierbij denken aan het verzorgen/aanschaffen van benodigdheden (zoals toilet- en huishoudelijke artikelen), uw wasgoed verzorgen, op bezoek komen, regelmatig met u naar buiten gaan, oefenen in de oefenhoek en indien mogelijk activiteiten/uitstapjes ondernemen. Wij willen u hierbij erop attenderen dat tijdens uw verblijf behandelingen te allen tijde voorrang krijgen op het ontvangen van bezoek.



4 MEDISCHE EN PARAMEDISCHE BEHANDELING

4.1 Medische zorg en apotheek

Tijdens uw revalidatieverblijf levert de specialist ouderengeneeskunde de medische zorg. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de behandeling die aan u wordt gegeven.

Uw huisarts krijgt van de Frankelandgroep automatisch bericht van uw revalidatieverblijf. De medische gegevens worden door Frankeland bij uw huisarts opgevraagd, nadat u hiervoor toestemming heeft gegeven.

De specialist ouderengeneeskunde is eveneens verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg. Voor aanvang van uw verblijf krijgen wij een actuele medicatieoverdracht vanuit het ziekenhuis. Daarnaast wordt u verzocht uw medicatie (in de originele verpakking) bij aanvang van uw verblijf mee te nemen ter overbrugging van de eerste dag van uw verblijf. Vervolgens wordt gedurende uw verdere verblijf de benodigde medicatie door de Frankelandgroep verstrekt.

De specialist ouderengeneeskunde (of zijn/haar vervanger) is dagelijks in Frankeland aanwezig en telefonisch bereikbaar. Wekelijks houdt de specialist ouderengeneeskunde een (inloop)spreekuur, zodat u of uw vertegenwoordiger zorg de mogelijkheid heeft om uw vragen/zaken te bespreken. Voor de dag en het tijdstip van het (inloop)spreekuur kunt u contact opnemen met de afdelingsleiding. Er is eveneens een artsenregeling die ervoor zorgt dat er 24 uur per dag een specialist ouderengeneeskunde bereikbaar is voor spoedeisende situaties.

4.2 Medicatiebeheer

Bij aanvang van uw verblijf maakt uw persoonlijk begeleider met u afspraken over het medicatiegebruik en medicijnbeheer. U kiest zelf op welke wijze u uw medicatie beheert dan wel laat beheren. U kunt, als u dit wenst, 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.

Te allen tijde wordt het starten of wijzigen van (nieuwe) medicatie met u besproken. Daarbij wordt door uw persoonlijk begeleider dan wel de specialist ouderengeneeskunde uitleg gegeven over de dosering, werking en eventuele bijwerkingen van de nieuwe/gewijzigde medicatie.

4.3 Paramedische behandeling

U kunt gedurende uw verblijf één of meerdere vormen van paramedische behandeling ontvangen. U kunt hierbij denken aan fysiotherapie, ergotherapie, voedingsadviezen van de diëtist of begeleiding door een maatschappelijk werkende dan wel psycholoog. U ontvangt de benodigde behandeling op indicatie van de specialist ouderengeneeskunde die medisch eindverantwoordelijk is (zie 4.1). De behandelaar beoordeelt vervolgens of en welke behandeling bij u kan worden ingezet. Uw toestemming dan wel die van uw vertegenwoordiger zorg is vereist om de behandeling te kunnen starten.

De volgende behandelaren zijn binnen de Frankelandgroep werkzaam:



Maatschappelijke dienst

Bij aanvang van uw revalidatieverblijf in Frankeland maakt u kennis met onze maatschappelijke dienst. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst bereidt u voor op uw revalidatieverblijf en neemt alle praktische zaken met u door.

Gedurende uw verblijf heeft u regelmatig gesprekken met uw contactpersoon ter voorbereiding op uw ontslag naar huis of voor het regelen van vervolgzorg. Het is eveneens mogelijk begeleiding en ondersteuning van uw contactpersoon te krijgen, zoals bij het verwerken van lichamelijke/geestelijke achteruitgang en/of veranderingen in uw situatie.

Psychologie

Diagnostiek is een belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de psycholoog. Met deze informatie kan de psycholoog u mede adviseren in de voor u benodigde zorg. Ook kan de psycholoog een rol spelen bij diagnostiek en behandeling van psychische problemen, bijvoorbeeld bij problemen met het accepteren van ziekte/beperkingen.

Ergotherapie

U kunt ten gevolge van lichamelijke of psychische beperkingen in uw dagelijks leven allerlei praktische problemen ondervinden. Deze praktische problemen kunnen zich voordoen bij dagelijkse handelingen, zoals uzelf wassen, aankleden, tanden poetsen, eten, drinken, schrijven, zitten en voortbewegen.

Als u problemen heeft bij het uitvoeren van deze dagelijkse handelingen, zal de ergotherapeut door middel van training en/of adviezen proberen deze handeling(en) weer aan te leren of adviezen te geven over het gebruik van geschikte hulpmiddelen.

Bij hulpmiddelen kunt u denken aan bijvoorbeeld een rolstoel, aangepast bestek/beker, bordrand en aankleedhulpmiddelen. Daarnaast kan de ergotherapeut woning-aanpassingen, zoals een toiletverhoger en beugels, aanmeten en aanvragen.

Fysiotherapie

De fysiotherapeut kan u behandelen en begeleiden bij klachten en beperkingen van het bewegingsapparaat. Ook kunt u advies krijgen over loophulpmiddelen. Hierbij is het doel om uw functionaliteit en mobiliteit zoveel mogelijk te behouden en/of te verbeteren. In overleg met u wordt een behandelplan opgesteld. Daarnaast wordt aandacht besteed aan preventie. Diverse behandelmethoden worden gebruikt, waarvan oefentherapie het belangrijkste onderdeel is.



Logopedie

De logopedist kan u behandelen en adviseren als er problemen zijn op het gebied van de stem, spraak, taal, gehoor en slikken. Problemen op deze gebieden kunnen zich bijvoorbeeld voordoen na een beroerte of bij de ziekte van Parkinson. U kunt hierbij denken aan een zachte hese stem of een onduidelijke uitspraak in het geval van stemproblemen. Bij taalproblemen kan het zijn dat u de taal niet meer zo goed begrijpt, problemen heeft met het vinden van woorden of het maken van zinnen.

In het geval u moeite heeft met eten en drinken kunt u ook terecht bij de logopedist. Oefeningen of verandering in de samenstelling van het eten kunnen verbeteringen geven als u bijvoorbeeld niet goed kan kauwen of zich vaak verslikt.

Diëtetiek

De diëtist is deskundige op het gebied van voeding en kan worden ingeschakeld bij diverse voedingsproblemen, zoals ongewenst gewichtsverlies, overgewicht, decubitus, diabetes (suikerziekte) of darmproblemen. Een voedings- of dieetadvies kan bij ziekten de klachten verminderen of verhelpen. De diëtist kan u adviseren over gezonde voeding waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met uw wensen. De diëtist kan eveneens beoordelen of een dieetadvies na een (langere) periode nog noodzakelijk is.

4.4 Tweede mening

Gedurende uw verblijf kan zich een situatie voordoen waarin u twijfelt over de juiste diagnose of begeleiding/behandeling van uw specialist ouderengeneeskunde 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 dan wel afdelingsleiding.

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

U bent gedurende uw verblijf te allen tijde 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 mantelzorg wordt te allen tijde verzocht u te begeleiden bij een bezoek aan een arts, therapeut of specialist buiten Frankeland. In uitzonderlijke situaties kan een vrijwilliger van de Frankelandgroep u begeleiden.



5 WELZIJN EN MENTAAL WELBEVINDEN

5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden

Gedurende uw verblijf is er nadrukkelijk aandacht voor uw welzijn en mentaal welbevinden. Bij aanvang van uw verblijf wordt met u besproken op welke wijze u uw dagritme, sociale contacten en activiteiten zo veel mogelijk op vertrouwde wijze kan voortzetten.

Gedurende uw verblijf spreekt uw persoonlijk begeleider regelmatig met u over uw welzijn en mentaal welbevinden. Dit wil zeggen dat hij/zij vraagt en aandacht heeft voor wie u als persoon bent (geweest) met uw specifieke achtergrond, interesses, voorkeuren en gewoonten. Maar ook regelmatig aandacht heeft voor hoe het met u gaat en welke wensen/behoefte u op dat moment heeft.

In dit hoofdstuk is beschreven welke mogelijkheden Frankeland u biedt om uw welzijn en mentaal welbevinden zo veel mogelijk te ondersteunen.

5.2 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten

U kunt tijdens uw verblijf in Frankeland uw sociale contacten en activiteiten aanhouden zoals u gewend was in de thuissituatie. Wanneer u regelmatig een taxi nodig heeft om naar familie, kennissen of activiteiten toe te gaan, is het raadzaam een abonnement op de Teletaxi aan te vragen. U kunt hiervoor een pasje aanvragen bij de Regionale Organisatie Gehandicaptenvoorzieningen (ROG). Een abonnement wordt onder bepaalde voorwaarden verstrekt. Er wordt gebruik gemaakt van taxibusjes die u van deur tot deur vervoeren. Deze busjes zijn voorzien van een verlaagde instap en geschikt voor het meenemen van (elektrische) rolstoelen of andere hulpmiddelen. Een teletaxi moet minimaal een uur van tevoren worden aangevraagd. Het telefoonnummer staat op uw pasje. Een kwartier voor de afgesproken tijd dient u bij de receptie aanwezig te zijn. De teletaxi kan tot maximaal een kwartier later dan de afgesproken tijd aankomen.

Nadere informatie over de mogelijkheden leest u in desbetreffende folder die bij de receptie van Frankeland verkrijgbaar is.

5.3 Algemene welzijnsactiviteiten

Gedurende uw verblijf is het mogelijk deel te nemen aan algemene welzijnsactiviteiten die binnen Frankeland worden georganiseerd. Deze activiteiten zijn grootschalig en vrij toegankelijk en vinden in de algemene ontmoetingsruimten van de locaties plaats. Informatie over de algemene welzijnsactiviteiten is opgenomen in de informatiemap. (Para)medische behandelingen en deelname aan de revalidatiegespreksgroep (zie 3.5) krijgen te allen tijde voorrang op deelname aan activiteiten.



5.4 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.

Frankeland biedt katholieke dan wel protestants-christelijke kerkdiensten. U kunt hierover via uw persoonlijk begeleider of afdelingsleiding meer informatie krijgen.

5.5 Sport- en Recreatieclub Frankelandgroep

Cliënten van de Frankelandgroep kunnen kosteloos gebruik maken van de Sport- en Recreatieclub. De Sport- en Recreatieclub is een unieke voorziening met verwarmd zwembad, fitnessruimte, solarium en buitenrecreatie (met midgetgolfbanen, een jeu de boulesbaan, een reuzenschaakbord en een tafeltennistafel).

In het geval u wilt zwemmen, zijn de mogelijkheden afhankelijk van de mate van begeleiding die u nodig heeft. U kunt hierover contact opnemen met uw persoonlijk begeleider of afdelingsleiding. Meer informatie over de Sport- en Recreatieclub kunt u lezen in desbetreffende folder die bij de receptie van Frankeland verkrijgbaar is.



6 HUISHOUDELIJKE ZORG

Gedurende uw verblijf zorgen de medewerkers van de huishoudelijke dienst voor de benodigde huishoudelijke werkzaamheden in uw appartement.

De huishoudelijke zorg omvat bij alle zorgarrangementen onderstaande werkzaamheden:

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

Medewerkers van de huishoudelijke dienst 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 mantelzorg gedaan:

- bij bezoek het verzorgen van de eigen afwas en waar nodig opruimen
- indien van toepassing het verzorgen van uw planten
- het weggooien van oud papier.

Voor vragen over de huishoudelijke dienst kunt u terecht bij uw persoonlijk begeleider of afdelingsleiding.



7 VERTEGENWOORDIGING EN CONTACTPERSOON BIJ CALAMITEITEN

7.1 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 tijdelijk of 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.

7.2 Informele en formele vertegenwoordiging

Vertegenwoordiging kan op twee manieren worden geregeld.

Informele vertegenwoordiging

Bij informele vertegenwoordiging stelt u zelf of in overleg met mantelzorg 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. U kunt 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 kantonrechter kan een mentor, bewindvoerder of curator benoemen.

Het mentorschap is bedoeld voor cliënten die hun persoonlijke belangen niet meer kunnen behartigen. De mentor neemt, zoveel mogelijk in samenspraak met de cliënt, beslissingen over de persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling binnen de Frankelandgroep. U kunt hierbij denken aan het instemmen met het zorgleefplan of een medische behandeling.

Een bewindvoerder vertegenwoordigt de financiële (vermogensrechtelijke) belangen van de cliënt, zoals het voldoen van rekeningen, het tekenen van bankoverschrijvingen of de verkoop van een huis.

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

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 op te vragen.



7.3 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 cliënt in zorgaangelegenheden
- het mede erop toezien dat zoveel mogelijk de eigenheid en eigen mogelijkheden van de cliënt worden gerespecteerd
- het opkomen voor het recht van de cliënt 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 cliënt gedurende het verblijf 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 ontruiming van het appartement binnen de daartoe gestelde termijn
- het in goede staat opleveren van het appartement onder afgifte van de sleutel van het appartement
- indien van toepassing het zorg dragen voor de uitvaart van de cliënt.

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 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
- overige zakelijke belangen, zoals vermogensbeheer
- indien van toepassing het zorg dragen voor de afdracht van nalatenschap aan de erfgenamen.



8 HET APPARTEMENT

8.1 Aanvaarding van het appartement

De Frankelandgroep staat er voor in dat het appartement dat aan u ter beschikking wordt gesteld bij ingebruikname in goede staat verkeert. Dit houdt in 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 het 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.

8.2 Stoffering en standaardinventaris van het appartement

Cliënten die kortdurend bij de Frankelandgroep verblijven krijgen tijdelijk een gestoffeerd appartement (vloer-, wand- en raambekleding) ter beschikking. De standaardinventaris van het appartement bestaat uit een hoog-laagbed met nachtkastje, kledingkast, fauteuil, tafel, koelkastje, standaardverlichting en een televisie.

Het is te allen tijde mogelijk persoonlijke spullen mee te nemen, zoals fotolijstjes, hobbyspullen en boeken.

8.3 Telefonie, het gebruik van televisie en internet

U kunt op eigen kosten gebruik maken van een telefoon in het appartement of bellen met een eigen mobiele telefoon. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst geeft u hier nadere uitleg over.

U kunt eveneens op eigen kosten gebruik maken van televisie. Voor nadere informatie wordt u verwezen naar de folder 'Informatie betreffende het gebruik van televisie voor bewoners die kortdurend verblijven bij de Frankelandgroep'. Deze folder is in de informatiemap opgenomen.

In uw appartement kan kosteloos gebruik worden gemaakt van internet (WiFi).

8.4 Privacy en de toegang tot het appartement

U ontvangt tijdens uw verblijf een sleutel van het appartement. U ondertekent hiertoe een akkoordverklaring.

Tijdens uw verblijf is het appartement uw privé domein en respecteren medewerkers uw privacy. Het uitgangspunt voor het betreden van uw appartement is dat eerst wordt aangebeld/geklopt en wordt gewacht op uw reactie voordat een medewerker uw appartement binnenkomt. Desgewenst worden er afspraken gemaakt wanneer u niet gestoord wilt worden. De afspraken over het betreden van uw appartement worden in uw zorgdossier vastgelegd.

In het geval u aanwezig bent op uw appartement vragen wij u toestemming voor het betreden van uw appartement door de zorgmedewerkers om de voorkomende werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

Bij nood heeft de verzorging te allen tijde toegang tot uw appartement, dit wil zeggen als dit noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid.

Uw appartement mag bij uw afwezigheid zonder toestemming niet worden betreden.

De enige uitzondering hierop betreft een situatie waarbij er in het appartement sprake is van een calamiteit die schade aanbrengt en/of de algehele veiligheid in gevaar brengt; u wordt daar nadien zo spoedig mogelijk over geïnformeerd.



8.5 Wasverzorging kleding

Gedurende uw verblijf dient u zelf zorg te dragen voor het (laten) wassen van uw kleding, evenals het waar nodig reinigen of repareren van kleding.



9 FINANCIËN

9.1 Eigen bijdrage Geriatrische Revalidatiezorg

De Geriatrische Revalidatiezorg wordt bekostigd op basis van uw basiszorgverzekering/de Zorgverzekeringswet. Dit houdt in dat uw ziektekostenverzekering de opname- en behandelkosten vergoedt. U betaalt daarbij uw verplicht eigen risico in het kader van uw basiszorgverzekering. U ontvangt een vergoedingenoverzicht van uw zorgverzekeraar.

9.2 Bijkomende kosten

Gedurende uw verblijf kan een aantal bijkomende kosten aan de orde zijn, waaronder:

- persoonlijke uitgaven zoals kosten voor het gebruik van telefoon, televisie, vervoer, kapper, uitstapjes, leesmateriaal, de aanschaf van kleding, schoeisel, toilet- en huishoudelijke artikelen en indien van toepassing het reinigen van kleding
- overige voorzieningen naar persoonlijke wens.



10 OVERIGE VERSTREKKINGEN

10.1 Bedden- en linnengoed

De Frankelandgroep verstrekt u gedurende uw verblijf 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.

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.

10.2 Eten en drinken

De Frankelandgroep verstrekt u 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, bijgerechten 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 revalidatieafdeling of in de Brasserie van Frankeland.

De Brasserie heeft een divers assortiment aan maaltijden, hapjes en drankjes. Ook is het mogelijk om met uw gasten uit eten te gaan in de Brasserie.

De Frankelandgroep staat er verder voor in dat:

- u zo nodig door geïnstrueerde medewerkers passende zorg bij eten en drinken ontvangt
- u in een prettige ambiance uw maaltijden kunt nuttigen, waarbij aandacht wordt besteed aan voldoende tijd voor eten en drinken
- u keuzemogelijkheden heeft die recht doen aan uw smaak
- maaltijden goed verspreid over de dag worden aangeboden en passend zijn bij uw dagritme.

10.3 Medisch noodzakelijk dieet

In het geval u een medisch noodzakelijk dieet nodig heeft, zijn de kosten voor rekening van Frankeland.



11 UW RECHTEN EN PLICHTEN

11.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht u - voor aanvang van uw verblijf in Frankeland - 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 dan wel 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 een revalidatieverblijf in Frankeland niet mogelijk.

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

11.2 Huisregels van de Frankelandgroep

De Frankelandgroep heeft in aanvulling op de (algemene en voor de Frankelandgroep specifieke) leveringsvoorwaarden een aantal huisregels vastgesteld. Bewoners/cliënten dienen deze huisregels na te leven voor een zo aangenaam mogelijk wonen en een prettige omgang met elkaar.

Centrale huisregel

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

Het appartement

Bewoners/cliënten zijn in het eigen appartement vrij gebruik te maken 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.

Rookbeleid

Het is in de openbare ruimten en in de appartementen voor revalidatieverblijf niet toegestaan te roken.

Bewoners/cliënten kunnen de rookruimte van desbetreffende locatie gebruiken. Roken is niet toegestaan bij het gelijktijdig gebruik van zuurstof vanwege brandgevaar.

Bezoek

Bewoners/cliënten zijn vrij in het ontvangen van bezoek. Wij verzoeken u vriendelijk bij het ontvangen van bezoek rekening te houden met revalidatieactiviteiten (zoals behandeling en therapie). Bezoekers dienen de rust en de vrijheid van de andere bewoners/cliënten 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/cliënten geen bezoek te brengen, tenzij na overleg met de afdelingsleiding anders is overeengekomen.

(Rijden met) elektrische rolstoel

Een elektrische rolstoel dient in het eigen appartement te worden geparkeerd. Het rijden met een elektrische rolstoel is binnen de algemene ruimten van de Frankelandgroep toegestaan met een maximale snelheid van vijf km/u. Bij overschrijding van deze snelheid kan een bewoner/cliënt dan wel bezoeker de toegang tot de Frankelandgroep worden ontzegd.

Giften en geschenken aan medewerkers

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

11.3 Recht op informatie en inspraak

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

Uitgangspunt van deze wet is dat de bij u betrokken zorgverleners dan wel 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 zorgverleners/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.

Naast deze rechten heeft u/uw vertegenwoordiger zorg de plicht om de bij u betrokken zorgverleners/behandelaren van de Frankelandgroep naar beste weten inlichtingen te verstrekken en medewerking te verlenen die redelijkerwijs voor het uitvoeren van uw behandelplan benodigd zijn.

Daarnaast heeft u/uw vertegenwoordiger zorg recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt ten behoeve van uw behandelplan (zie 2.2). Uw toestemming dan wel die van uw vertegenwoordiger zorg is te allen tijde vereist voor de uitvoering van het behandelplan.



11.4 Recht op medezeggenschap

De Frankelandgroep streeft ernaar een goede band met bewoners/cliënten en mantelzorg te onderhouden en de medezeggenschap van bewoners/cliënten en mantelzorg duidelijk gestalte te geven. Daartoe is er binnen elke locatie van de Frankelandgroep een uit en door bewoners/cliënten gekozen permanent overlegorgaan actief, de zogenaamde cliëntenraad. Deze raad functioneert volgens een vastgesteld reglement. De cliëntenraden van de Frankelandgroep hebben nauw contact met de locatiedirecties en leveren een belangrijke bijdrage aan de woonleefomgeving van de Frankelandgroep door regelmatig met de locatiedirecties gedachten, ideeën en informatie uit te wisselen. Binnen de Frankelandgroep zijn eveneens bewoners in menucommissies actief. Deze menucommissies richten zich op de kwaliteit van de maaltijden.

11.5 Beleid ten aanzien van privacy

De Frankelandgroep hecht grote waarde aan de privacy van bewoners en cliënten. Zo heeft iedere bewoner/cliënt van de Frankelandgroep een eigen appartement met eigen sanitaire ruimte. Hiermee wordt voor een (belangrijk) deel de privacy van bewoners/cliënten gewaarborgd. In het privacybeleid van de Frankelandgroep zijn verder bepalingen opgenomen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van bewoners/cliënten. U kunt hierbij denken aan de wijze waarop medewerkers een appartement betreden, de geheimhoudingsplicht van medewerkers en het toestemmingsvereiste van de bewoner/cliënt dan wel vertegenwoordiger zorg bij de inzet van zorg/behandeling. Daarnaast zijn in het privacybeleid bepalingen vastgelegd op het gebied van inzage van persoonlijke gegevens (persoonlijk zorgdossier van de bewoner/cliënt) en het bewaren hiervan. Ook is in het privacybeleid omschreven onder welke voorwaarden inzage door derden dan wel het verstrekken van gegevens aan derden mogelijk zijn.



12 KLACHTENREGELING

De Frankelandgroep streeft ernaar u kwalitatief hoogwaardige zorgverlening te leveren. Toch kan zich een situatie voordoen waarover u of uw mantelzorg niet tevreden is, bijvoorbeeld over de verzorging of de bejegening. De Frankelandgroep heeft daartoe een klachtenregeling opgesteld voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van bewoners/cliënten en (wettelijk) vertegenwoordigers zorg. Deze regeling is in overeenstemming met de wet 'Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen'.

Klacht bespreken met betrokken medewerker(s)/leidinggevenden

De meest wenselijke situatie is dat u uw onvrede of klacht bespreekbaar maakt met de betrokken medewerker(s) dan wel met de afdelingsleiding. U mag ervan uitgaan dat zij bereid zijn met u te overleggen en naar de beste oplossing te zoeken. Veelal blijkt het goed mogelijk om in onderling overleg tot een bevredigende oplossing te komen.

Als een gesprek met betrokken medewerker(s) en/of afdelingsleiding niet mogelijk is of niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u contact opnemen met de manager zorg/sectorhoofd dan wel locatiedirectie van desbetreffende locatie.

Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

In het geval u bovengenoemde weg niet wilt bewandelen - omdat u bijvoorbeeld het gevoel heeft teveel in een afhankelijke positie te zitten - kunt u contact leggen met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon.

Els Nauta, hoofd kwaliteit en communicatie van de Frankelandgroep, is de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon voor bewoners/vertegenwoordigers en cliënten van de Frankelandgroep. U kunt haar in een vrijblijvende sfeer uw vragen of problemen voorleggen. Daarna kunt u besluiten wat u verder wilt ondernemen. Zij kan desgewenst als bemiddelaar optreden door een gesprek met u en direct betrokkene(n) tot stand te brengen of zelf te overleggen met direct betrokkene(n) en u te informeren over de afwikkeling.

Els Nauta is bereikbaar via de receptie van Frankeland (t. 010 - 426 49 25) of per email: e.nauta@frankelandgroep.nl.

U kunt haar ook schriftelijk benaderen:

Frankelandgroep

T.a.v. Els Nauta, klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon

Sint Liduinastraat 10

3117 CS Schiedam.



Klachtencommissie

Ook met behulp van de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon kan veelal voor u een bevredigende oplossing worden bereikt. Mocht dit niet het geval zijn of u wilt deze stap overslaan, dan staat het u te allen tijde vrij uw klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie zal uw klacht in behandeling nemen, dat wil zeggen dat een procedure wordt gestart die leidt tot een oordeel/uitspraak over uw klacht. De klachtencommissie zal de klacht nader onderzoeken en een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht. Binnen de daarvoor gestelde termijn stelt de klachtencommissie de indiener van de klacht, degene over wie de klacht is ingediend en de bestuurder van de Frankelandgroep schriftelijk in kennis van de uitspraak.

De klachtencommissie heeft een onafhankelijk voorzitter. Deze is bereikbaar via de receptie van Frankeland (t. 010 - 426 49 25).

U kunt uw klacht ook schriftelijk bij de klachtencommissie indienen:

Frankelandgroep
Klachtencommissie, t.a.v. de voorzitter
Sint Liduinastraat 10
3117 CS Schiedam.

Geschillencommissie

De Frankelandgroep is eveneens aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (VVG).

Voor nadere informatie zie www.degeschillencommissiezorg.nl.



13 VEILIGHEID

13.1 Een alarmsysteem

Cliënten van de Frankelandgroep mogen rekenen op een woonruimte waarin zij zich veilig kunnen voelen. Het 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 infraroodalarm in te zetten in het geval u een verhoogd valrisico heeft bij het uit bed komen.

13.2 Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep

De Frankelandgroep voorziet in voldoende en adequaat toezicht op de afdeling dan wel in de woonomgeving van de cliënt door voldoende en bekwame medewerkers. Binnen de locaties van de Frankelandgroep is er dagelijks 24 uur per dag tenminste één verpleegkundige aanwezig/direct oproepbaar dan wel binnen 15 minuten ter plaatse om op verpleegkundig gebied hulp te verlenen. Daarnaast is op iedere locatie van de Frankelandgroep dagelijks, 24 uur per dag, een bedrijfshulpverlener aanwezig die onder andere eerste hulp bij brand kan bieden.

Medewerkers streven er bij u naar zo veel mogelijk alert te zijn op het voorkomen van onveilige situaties. De mate van toezicht is afhankelijk van uw zorgvraag en eventuele gezondheidsrisico's. Waar nodig worden de mate van toezicht en de eventuele risico's na overleg met u/uw vertegenwoordiger zorg vastgelegd in uw behandelplan.

13.3 Brandpreventie

De Frankelandgroep heeft per locatie een nood-/ontruimingsplan waarin is opgenomen hoe te handelen bij brand. Alle appartementen binnen de Frankelandgroep zijn uitgerust met automatische rookmelders met in de keuken een vlammenmelder. 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:

- binnen de Frankelandgroep kunt u alleen in de daartoe aangewezen rookruimte 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.



14 FRANKELANDGROEP NIEUWS

Het Frankelandgroep Nieuws is een nieuwsblad dat één keer per twee maanden wordt uitgegeven. Gedurende uw verblijf ontvangt u het meeste actuele Frankelandgroep Nieuws.

In het Frankelandgroep Nieuws staan algemene mededelingen, (para)medische informatie, bijzondere gebeurtenissen, anekdotes, ingezonden brieven en puzzels.

Bij het nieuwsblad wordt per locatie ook een los inlegvel gevoegd. Daarin staan alle activiteiten die voor desbetreffende periode worden georganiseerd. Ook is een overzicht opgenomen van dagen van aanwezigheid dan wel openingstijden van bijvoorbeeld de winkel, kapper, bibliotheek en financiële administratie.



15 UW VERTREK

15.1 Voorbereiding op uw vertrek

Tijdens uw revalidatieverblijf heeft u en/of uw vertegenwoordiger zorg regelmatig een gesprek met uw contactpersoon van de maatschappelijk dienst en/of afdelingsleiding om uw situatie door te spreken. Er worden afspraken met u gemaakt over terugkeer naar huis. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst of afdelingsleiding bespreekt met u/uw vertegenwoordiger zorg of u in de thuissituatie extra zorg nodig heeft en kan desgewenst thuiszorg voor u aanvragen. Het is hierbij mogelijk in de thuissituatie Zorg Thuis van Thuiszorg Ouderen Frankelandgroep (TOF) te ontvangen.

Vier weken na uw vertrek neemt uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst te allen tijde telefonisch contact met u op om door te spreken hoe het met u in de thuissituatie gaat. Ook wordt doorgesproken of voldoende benodigde zorg en begeleiding in de thuissituatie aanwezig is.

De situatie kan zich voordoen dat vanwege uw lichamelijk en/of geestelijk functioneren terugkeer naar uw thuissituatie niet meer haalbaar is.

Indien gedurende uw verblijf blijkt dat u structureel zorg dan wel behandeling nodig heeft (en wordt voorzien dat uw situatie niet meer zal verbeteren), dan wordt er voor u een zorgindicatie aangevraagd. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst zal in samenspraak met u en/of uw vertegenwoordiger zorg deze zorgindicatie bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) aanvragen. Ook zal met u en/of uw vertegenwoordiger zorg worden overlegd welke zorg/voorzieningen geregeld moeten worden om de periode tot aan (definitieve) verhuizing naar een zorginstelling te kunnen overbruggen.

15.2 Voortzetten van uw behandeling na vertrek

Na uw vertrek is het mogelijk uw behandeling, zoals fysiotherapie en ergotherapie, in uw thuissituatie voort te zetten. Deze behandeling wordt dan vanuit het Behandel- en expertisecentrum van de Frankelandgroep gegeven. Uw behandelaar kan de mogelijkheden van deze eerstelijnszorg met u doorspreken.

15.3 Ontruiming appartement na vertrek

Na beëindiging van de overeenkomst vanwege uw vertrek, dient u het appartement op de dag van vertrek voor 11.00 uur te ontruimen.

15.4 Enquête na vertrek

De Frankelandgroep streeft naar kwalitatief hoogwaardige zorg- en dienstverlening die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen en behoeften van haar klanten. De Frankelandgroep stuurt aan haar (nieuwe en vertrekkende) bewoners/cliënten, klanten dan wel vertegenwoordigers enquêtes om een goed beeld te krijgen van hun ervaringen en om 'gevoel' te houden bij wat deze groepen positief vindt of voor verbetering vatbaar. Aan de hand van de uitkomsten van deze enquêtes stelt de Frankelandgroep waar nodig haar zorg- en dienstverlening bij. U ontvangt na uw vertrek een enquête. Wij verzoeken u vriendelijk de enquête in te vullen en deze via de retourenvelop terug te sturen.



16 BIJ OVERLIJDEN

16.1 Zorg rondom het levenseinde

Er kunnen zich tijdens een revalidatieverblijf onverwachte veranderingen voordoen, waardoor sprake is van een naderend levenseinde.

De specialist ouderengeneeskunde 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 toe te passen of voort te zetten 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 specialist ouderengeneeskunde contact opnemen.

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

De Frankelandgroep beschouwt de uitvaart als een persoonlijke aangelegenheid die door nabestaanden via een uitvaartondernemer wordt geregeld. Voor een gebedsdienst dan wel een uitvaartdienst kan contact worden opgenomen met de voor u/uw nabestaanden vertrouwde parochie of gemeente.

16.2 Ontruiming appartement na overlijden

Na beëindiging van de overeenkomst vanwege overlijden, dienen nabestaanden het appartement op de dag van overlijden te ontruimen.





***'Laat mij doen met eigen vuur ,
wat ik verkies zolang ik duur.....'***
Willem Elsschot

