
ZORG MET KORTDUREND VERBLIJF BINNEN DE FRANKELANDGROEP

**- informatiegids voor
cliënten en mantelzorg -**



INHOUDSOPGAVE

Welkom bij de Frankelandgroep	5
1 Kortdurend Verblijf binnen de Frankelandgroep	6
1.1 De Frankelandgroep	6
1.2 Kortdurend Verblijf (inclusief/exclusief Behandeling)	6
1.3 Revalidatieverblijf (herstelzorg)	6
1.4 Palliatief verblijf	7
2 Wat wij met u overeenkomen	8
2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden	8
2.2 Zorgarrangement	8
2.3 Zorgleefplan/behandelplan (bij revalidatieverblijf)	8
3 De zorgverlening	10
3.1 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'	10
3.2 Bij aanvang van uw kortdurend verblijf	10
3.3 Persoonlijk begeleider	10
3.4 Uw persoonlijk zorgdossier	11
3.5 Cliëntbespreking	11
3.6 Participatie mantelzorg	11
4 Medische en paramedische behandeling	12
4.1 Medische zorg en apotheek	12
4.2 Medicatiebeheer	13
4.3 Voetverzorging	13
4.4 Paramedische behandeling	13
4.5 Tweede mening	15
4.6 Vervoer naar en bezoek aan een arts, therapeut of specialist	16
5 Welzijn en mentaal welbevinden	17
5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden	17
5.2 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten	17
5.3 Algemene welzijnsactiviteiten	17
5.4 Individuele (activiteiten)begeleiding	18
5.5 Geestelijke verzorging	18
5.6 Muziektherapie	18
5.7 Sport- en Recreatieclub	19
5.8 Brasserie en Frankelandgroep-betaalpas	19
6 Beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking (van toepassing op de psychogeriatrische zorgafdelingen)	20



7	Huishoudelijke zorg	21
8	Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten	22
8.1	Benoeming en aanvaarding van vertegenwoordiger(s) en/of contactpersoon	22
8.2	Informele en formele vertegenwoordiging	22
8.3	Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s)	23
9	Het appartement	24
9.1	Aanvaarding van het appartement	24
9.2	Stoffering en standaardinventaris van het appartement	24
9.3	Telefonie, het gebruik van televisie en internet	24
9.4	Privacy en de toegang tot het appartement	24
9.5	Wasverzorging kleding	24
10	Financiën	25
10.1	Eigen bijdrage Wlz/Wmo	25
10.2	Bijkomende kosten	25
11	Overige verstrekkingen	26
11.1	Bedden- en linnengoed	26
11.2	Eten en drinken	26
11.3	Medisch noodzakelijk dieet	27
12	Uw rechten en plichten	28
12.1	Identificatieplicht	28
12.2	Huisregels van de Frankelandgroep	28
12.3	Recht op informatie en inspraak	29
12.4	Recht op medezeggenschap	30
12.5	Beleid ten aanzien van privacy	30
13	Klachtenregeling	31
13.1	Algemene klachtenregeling	31
13.2	Klachtenregeling BOPZ	32
14	Veiligheid	34
14.1	Een alarmsysteem	34
14.2	Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep	34
14.3	Brandpreventie	34
15	Frankelandgroep Nieuws	36
16	Uw vertrek	37
16.1	Vorbereiding op uw vertrek	37
16.2	Ontruiming appartement na vertrek	37
16.3	Enquête na vertrek	37
16.4	Zorgkaart Nederland	38



17	Bij overlijden	39
17.1	Zorg rondom het levenseinde	39
17.2	Ontruiming appartement bij overlijden	39
17.3	Enquête na overlijden	39
17.4	Zorgkaart Nederland	40



WELKOM BIJ DE FRANKELANDGROEP

Van harte welkom bij de Frankelandgroep.

U verblijft (binnenkort) kortdurend in één van deze locaties.

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

Voor u is een aantal zaken belangrijk om te weten. De maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep zal voorafgaand aan of bij aanvang van uw verblijf de benodigde informatie met u doorspreken.

De benodigde 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. De informatiegids is tevens bedoeld voor vertegenwoordigers van onze psychogeriatrische cliënten.

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 tijdelijk woonomgeving.

Ben de Koning
bestuurder Frankelandgroep



1 KORTDUREND VERBLIJF BINNEN DE FRANKELANDGROEP

1.1 De Frankelandgroep

De Frankelandgroep wordt gevormd door de locaties Frankeland, Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland.

Daarbij kent de Frankelandgroep een structuur met 1 bestuurder (de heer Ben de Koning) en 3 directeuren, te weten een directeur zorg voor de locaties Frankeland en Jacobs Gasthuis (mevrouw Minke de Jong), een directeur zorg voor de locaties Spaland, Schiewaegh en Vaartland (de heer Roel van Tongeren) en een directeur beheer (mevrouw Pepita Breugem).

De Frankelandgroep kent drie vormen van kortdurend verblijf. Afhankelijk van uw indicatie en de met u gesloten overeenkomst (zie 2.1) verblijft u bij de Frankelandgroep voor een kortdurend verblijf (exclusief/inclusief Behandeling), een revalidatieverblijf of een palliatief verblijf.

1.2 Kortdurend verblijf (exclusief/inclusief Behandeling)

Alle locaties van de Frankelandgroep bieden de mogelijkheid voor een kortdurend verblijf. Een kortdurend verblijf inclusief Behandeling (medische en paramedische behandeling) wordt alleen bij locatie Frankeland geboden. De locatie waarbinnen uw kortdurend verblijf is, is afhankelijk van uw zorgvraag, uw voorkeur en de plaatsingsmogelijkheden.

Wanneer u zelfstandig woont kan het voorkomen dat u tijdelijk (extra) zorg nodig heeft die mogelijk in de thuissituatie onvoldoende of niet te realiseren is. U bent bijvoorbeeld gevallen, u heeft uw arm gebroken of u heeft een hevige griep. Daarnaast is het mogelijk aansluitend op een ziekenhuisopname voor een kortdurend verblijf naar de Frankelandgroep te komen. Deze mogelijkheid is aanwezig voor senioren die in het ziekenhuis medisch uitbehandeld zijn, maar onvoldoende aangesterkt zijn om naar huis terug te keren. In plaats van het verblijf in het ziekenhuis voort te zetten, vindt de herstelperiode met de benodigde zorg binnen de Frankelandgroep plaats. Ook is een kortdurend verblijf mogelijk als bijvoorbeeld uw familie op vakantie gaat of om de thuissituatie tijdelijk te ontlasten.

1.3 Revalidatieverblijf (herstelzorg)

Locatie Frankeland biedt herstelzorg. Deze tijdelijke revalidatie wordt u geboden vanwege beperkingen in uw functioneren door een ziekte, (orthopedische) operatie of ongeval. Ook kunt u voor een observatie worden opgenomen vanwege een lichamelijke/geestelijke aandoening of intensieve begeleiding krijgen bij een specifieke ziekte zoals Parkinson.

Revalidatiezorg is gericht op het verminderen of voorkomen van de gevolgen van lichamelijke en/of geestelijke beperkingen. Het doel van deze revalidatie is het bereiken van een (opnieuw) zo zelfstandig mogelijk leven voor u.



1.4 Palliatief verblijf

Locatie Schiewaegh heeft een speciale unit waar palliatieve zorg wordt geboden. U kunt op deze unit verblijven als u, vanwege een naar verwachting naderend levenseinde, een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) heeft ontvangen voor palliatief verblijf. Palliatieve zorg is de zorg aan mensen die in de laatste fase van hun leven zijn. De zorg richt zich niet meer op genezing van de ziekte, maar wel op het voorkomen of verlichten van klachten en ongemakken. Er is aandacht voor verschillende aspecten in deze fase, zoals lichamelijke klachten, gevoelens van angst, verdriet, afronding van het leven en allerlei praktische zaken. De ondersteuning gedurende het verblijf gaat daarbij zowel uit naar de cliënt als naar zijn/haar naasten.



2 WAT WIJ MET U OVEREENKOMEN

2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden

De Frankelandgroep sluit met u een overeenkomst 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 goede zorg te leveren en u als cliënt of vertegenwoordiger zorg deze zorgverlening aanvaardt.

De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd. Dit betekent dat in de overeenkomst is opgenomen wanneer het kortdurend verblijf afloopt.

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

Afhankelijk van uw indicatie ontvangt u een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf exclusief Behandeling (waaronder palliatief verblijf), een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling of een overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf. In deze informatiegids worden waar nodig verschillen tussen deze overeenkomsten toegelicht.

2.2 Zorgarrangement

Voor een kortdurend verblijf binnen de Frankelandgroep is een indicatie van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) of van ROGPlus benodigd. Deze indicatie omschrijft globaal de zwaarte van uw zorgvraag en omvat een bepaald aantal uren per week aan zorg, begeleiding, dagbesteding en behandeling dat u maximaal kunt ontvangen.

U ontvangt van de Frankelandgroep op basis van deze indicatie een zorgarrangement. Uw zorgarrangement geeft toelichting op wat u van de Frankelandgroep - binnen uw indicatie - aan (aantal uren) zorg en verblijf kunt verwachten.

2.3 Zorgleefplan/behandelplan (bij revalidatieverblijf)

In het zorgleefplan/behandelplan worden - in overeenstemming met uw zorgarrangement - de met u gemaakte zorgafspraken nader uitgewerkt. In dit plan worden de doelstellingen van uw kortdurend verblijf en uw wensen/behoefte over de invulling van de zorgverlening opgenomen. Uitgangspunt is dat het zorgleefplan/behandelplan aansluit bij wat u als prettige zorg ervaart en recht doet aan uw welzijn en welbevinden. In dit plan wordt eveneens vastgelegd:

- wie uw persoonlijk begeleider is
- op welke wijze mantelzorgers participeren in uw zorg
- de wijze waarop overleg met uw vertegenwoordiger zorg plaatsvindt
- welke disciplines de verschillende onderdelen van het zorgleefplan uitvoeren en op welke momenten of met welke regelmaat
- de momenten van evaluatie van het zorgleefplan/behandelplan.



Bij kortdurend verblijf en revalidatieverblijf wordt het zorgleefplan/behandelplan tussen de één en vier weken vanaf aanvang van uw verblijf met u opgesteld. Bij een palliatief verblijf wordt dit te allen tijde binnen een week met u gedaan. De evaluatie(s) van uw zorgleefplan/behandelplan is afhankelijk van uw situatie en de duur van uw verblijf. Hierover worden met u afspraken gemaakt. Uw (bijgesteld) zorgleefplan/behandelplan wordt van kracht nadat u/uw vertegenwoordiger zorg toestemming geeft en (bij wijzigingen opnieuw) voor akkoord heeft ondertekend.



3 DE ZORGVERLENING

3.1 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

De Frankelandgroep vindt het van groot belang dat bewoners (en in het vervolg van deze zorgvisie omvat dit ook onze overige klanten) zoveel mogelijk de eigen leefstijl in een veilige en vertrouwde omgeving kunnen voortzetten. Onze visie is daarom 'Zo gewoon mogelijk'. Dit betekent dat wij uitgaan van de specifieke achtergrond van de bewoner en dat zijn gewoonten, wensen en behoeften richtinggevend zijn. Autonomie (regie op het eigen leven en keuzemogelijkheden) en kwaliteit van leven (zinnvolle levensinvulling) zijn hierbij de belangrijkste pijlers. De Frankelandgroep zet zich daarbij ten volle in voor gastvrije zorg, zodat de bewoner zich welkom voelt en zo gewoon mogelijk zijn dagelijkse bezigheden kan (blijven) voortzetten.

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 de verschillende locaties of te downloaden via onze website (www.frankelandgroep.nl).

3.2 Bij aanvang van uw kortdurend verblijf

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 om uitgebreider kennis te maken en de benodigde afspraken en informatie door te spreken. Ook wordt u in deze periode door uw persoonlijk begeleider wegwijs gemaakt in desbetreffende locatie van de Frankelandgroep.

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt bij aanvang van uw kortdurend verblijf alle praktische zaken met u door (zoals het ondertekenen van de overeenkomst met bijbehorende bijlagen). Daarnaast neemt de maatschappelijk werkende een intake bij u af om uw (thuis)situatie te inventariseren.

3.3 Persoonlijk begeleider

De persoonlijk begeleider is uw 'eigen' verzorgende die u gedurende uw kortdurend verblijf 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 familie/mantelzorg.

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 verzorging, verpleging en begeleiding door en welke wensen en behoeften u hierin heeft. 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 Uw persoonlijk zorgdossier

Alle relevante informatie voor en over u (zoals uw zorgleefplan en afspraken met mantelzorg) worden in uw persoonlijke zorgdossier vastgelegd. In uw zorgdossier wordt eveneens de voortgang van uw situatie door uw persoonlijk begeleider en waar van toepassing andere bij u betrokken disciplines gerapporteerd. U heeft te allen tijde recht op informatie aangaande de zorgverlening en recht op inzage in uw persoonlijk zorgdossier.

3.5 Cliëntbespreking

De Cliëntbespreking is een overleg waar uw persoonlijk begeleider, de afdelingsleiding en eventueel andere disciplines die bij u betrokken zijn, aan deelnemen. Tijdens de Cliëntbespreking wordt uw situatie doorgesproken en bekeken of bijstellingen in uw zorgleefplan/behandelplan nodig of wenselijk zijn. Ook wordt geëvalueerd of de zorgafspraken en eventuele behandelafspraken nog passend zijn binnen uw indicatie.

U heeft de keuze om deel te nemen aan de Cliëntbespreking. Ook is het mogelijk dat uw persoonlijk begeleider het overleg met u voor- en nabespreekt.

De eerste Cliëntbespreking vindt uiterlijk een week na aanvang van uw verblijf plaats. Het met u opgestelde zorgleefplan/behandelplan wordt dan vastgesteld. Vervolgens vindt wekelijks plaats. Hierover worden met u afspraken gemaakt.

3.6 Participatie mantelzorg

We zien uw mantelzorgers als volwaardige en medeverantwoordelijke zorgpartner. 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 be- en afgesproken op welke wijze uw mantelzorgers gaan participeren in de zorg/begeleiding aan u. U kunt hierbij denken aan op bezoek komen, regelmatig met u naar buiten gaan en activiteiten/uitstapjes ondernemen.

Uw mantelzorg wordt verzocht u te allen tijde te begeleiden bij een bezoek aan een arts, therapeut of specialist.



4 MEDISCHE EN PARAMEDISCHE BEHANDELING

De inhoud en omvang van de mogelijk te ontvangen medische en paramedische behandeling 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.

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling)

Bij een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling), ontvangt u gedurende uw verblijf zoals gebruikelijk de medische zorg van de (eigen) huisarts. De huisarts is medisch eindverantwoordelijk voor de medische zorg.

Bij aanvang van uw verblijf worden afspraken gemaakt over het onderhouden van de contacten met uw huisarts. In het geval u zelf het contact onderhoudt met de huisarts, 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 gedurende uw verblijf 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.

Voor aanvang van uw verblijf verzoeken wij u een actuele medicatieoverdracht op te vragen bij uw huisarts dan wel apotheek. Daarnaast wordt u verzocht uw medicatie (in de originele verpakking) bij aanvang van uw verblijf mee te nemen en ervoor te zorgen dat er voldoende medicatie op voorraad is gedurende uw verblijf. In het geval u medicatie nodig heeft, wordt dit verstrekt via uw eigen apotheek.

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling en overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf

Bij een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling en een overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf (alleen mogelijk bij locatie Frankeland) levert de specialist ouderengeneeskunde de medische zorg. De specialist ouderengeneeskunde is eindverantwoordelijk voor de zorg die aan u wordt gegeven.

Uw huisarts krijgt van de Frankelandgroep automatisch bericht van uw kortdurend verblijf. De medische gegevens worden - na uw toestemming - door de Frankelandgroep bij uw huisarts opgevraagd.

De specialist ouderengeneeskunde is eveneens verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg. Voor aanvang van uw verblijf verzoeken wij u een actuele medicatieoverdracht op te vragen bij uw huisarts dan wel apotheek. Daarnaast



wordt u verzocht uw medicatie (in de originele verpakking) bij aanvang van uw verblijf mee te nemen ter overbrugging van de eerste dagen 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 binnen de Frankelandgroep 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 behandelend arts uitleg gegeven over de dosering, werking en eventuele bijwerkingen van de nieuwe/gewijzigde medicatie.

4.3 Voetverzorging

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling)

Indien met u een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling) wordt gesloten, bent u 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.

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling en overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf

Bij een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling dan wel Revalidatiezorg met Verblijf regelt de Frankelandgroep de voetverzorging. Een pedicure van de Frankelandgroep verzorgt de voetverzorging. De kosten zijn voor rekening van de Frankelandgroep.

4.4 Paramedische behandeling

Cliënten met een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling dan wel Revalidatiezorg met Verblijf kunnen bij de Frankelandgroep 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 is vereist om de behandeling te kunnen starten.

De volgende behandelaren zijn binnen de Frankelandgroep werkzaam:

Maatschappelijke dienst/maatschappelijk werk

Voorafgaand aan uw kortdurend verblijf bij één van de locaties van de Frankelandgroep heeft u doorgaans al telefonisch kennisgemaakt met onze maatschappelijke dienst. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst bereidt u voor op uw kortdurend verblijf en neemt alle praktische zaken met u door.

Gedurende uw verblijf bezoekt wekelijks een medewerker van de maatschappelijke dienst u om samen met u uw situatie door te spreken.

Naast deze ondersteuning kunt u ook bij het maatschappelijk werk terecht voor praktische informatie over bijvoorbeeld uw indicatie, uw eigen bijdrage, vertegenwoordiging en het regelen van vervolgzorg.

Psychologie

De psycholoog richt zich voornamelijk op het vinden van verklaringen voor het gedrag van een cliënt. Aan dit gedrag kan een ziektebeeld ten grondslag liggen, zoals dementie of andere beperkingen.

Diagnostiek maakt een belangrijk onderdeel uit van de werkzaamheden van de psycholoog. Daartoe kan (neuro)psychologisch onderzoek plaatsvinden. Daarnaast kan de psycholoog onderzoek naar stemming of persoonlijkheid verrichten. Ook kunnen gesprekken worden gevoerd met de betrokkenen (cliënt, verzorging, mantelzorg) of observaties worden uitgevoerd. Hieruit volgend kan de psycholoog adviezen geven om het contact tussen cliënt en verzorgenden zo goed mogelijk te laten verlopen. Of er kan geadviseerd worden welke omgeving het best passend is voor een cliënt.

Een psycholoog kan een cliënt eveneens begeleiden of behandelen bij psychische problemen, bijvoorbeeld een depressie.

Ergotherapie

Cliënten met lichamelijke of psychische klachten kunnen in hun dagelijks leven allerlei praktische problemen ondervinden. De ergotherapeut richt zich op de praktische gevolgen hiervan bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen. Dagelijkse handelingen zijn bijvoorbeeld wassen, kleden, 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 woningaanpassingen, zoals een toiletverhoger en beugels, aanmeten en aanvragen.

De ergotherapeut adviseert eveneens de verzorging op welke wijze een cliënt bijvoorbeeld gewassen of aangekleed kan worden.

Fysiotherapie

De fysiotherapeut kan u behandelen, begeleiden en adviseren bij klachten en beperkingen van het bewegingsapparaat. 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 een cliënt 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 een cliënt de taal niet meer zo goed begrijpt, problemen heeft met het vinden van woorden of het maken van zinnen.

Cliënten die problemen hebben met eten en drinken kunnen ook terecht bij de logopedist. Oefeningen of verandering in de samenstelling van het eten kunnen verbeteringen geven als een cliënt bijvoorbeeld niet goed kan kauwen of zich vaak verslikt. De Frankelandgroep biedt op het gebied van gehoorzorg diverse mogelijkheden, waarbij de logopedist een coördinerende rol heeft.

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.

4.5 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.

4.6 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 de Frankelandgroep. In uitzonderlijke situaties kan een vrijwilliger van de Frankelandgroep u begeleiden.



5 WELZIJN EN MENTAAL WELBEVINDEN

5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden

Binnen de Frankelandgroep is gedurende uw verblijf 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 - mede afhankelijk van uw overeenkomst - de Frankelandgroep 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 bij de Frankelandgroep 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 recepties van de Frankelandgroep verkrijgbaar is.

5.3 Algemene welzijnsactiviteiten

Gedurende uw verblijf is het mogelijk deel te nemen aan algemene welzijnsactiviteiten die op elke locatie van de Frankelandgroep 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.

De Frankelandgroep beoogt met een breed en gevarieerd aanbod aan te kunnen sluiten bij de individuele voorkeuren en interesses van de diverse bewoners en cliënten. Zo worden (dagelijks) diverse activiteiten georganiseerd, zoals bridge, klassiek muziekuurtje, aquarelleren, herensoos, bingo, koersbal, Tai Chi en bewegen op muziek.

Bij aanvang van uw verblijf spreekt uw persoonlijk begeleider uw wensen, behoeften en mogelijkheden met betrekking tot dagbesteding met u door.



5.4 Individuele (activiteiten)begeleiding

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling): palliatief verblijf

In het geval u voor een palliatief verblijf binnen de Frankelandgroep verblijft, wordt u op indicatie individuele begeleiding van de verzorging dan wel activiteitenbegeleiding aangeboden.

Overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf

Cliënten met een overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf kunnen op indicatie hobbytraining van een activiteitenbegeleider ontvangen. U leert door deze training uw dagbesteding bij terugkeer naar de thuissituatie (opnieuw) vorm te geven. Ook kan de training erop gericht zijn nieuwe activiteiten te ontwikkelen in het geval dit door lichamelijk en/of geestelijke beperkingen gewenst of noodzakelijk is.

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 en cliënten - ongeacht hun levensovertuiging of geloof – (beperkt) geestelijke verzorging beschikbaar. Uw persoonlijk begeleider of de afdelingsleiding kan in samenspraak met u een geestelijk verzorger benaderen.

Geestelijke verzorging kan u bij levensbeschouwelijke vragen begeleiden. Het (tijdelijk) verhuizen naar een zorginstelling, het verlies van zelfstandigheid en gezondheid en het tijdelijk afhankelijk zijn dan wel steeds afhankelijker worden van zorg zijn immers ingrijpende processen en gebeurtenissen in een mensenleven. 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 Muziektherapie

Indien u een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling of een overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf heeft, kunt u op indicatie muziektherapie krijgen.

Muziektherapie kan worden ingezet bij het oefenen van spreek- en bewegingsvaardigheden. Hierbij wordt vooral het ritme van muziek gebruikt, maar ook het gegeven dat muziek mensen met elkaar verbindt en dat muziek een positief effect op de stemming kan hebben. Ook wordt muziektherapie ingezet bij klachten op het gebied van gedrag, emoties, identiteit en slapen van de cliënt. U kunt hierbij denken aan onrust, emoties die niet geuit kunnen worden, een negatief zelfbeeld, woorden die niet meer beschikbaar zijn of niet het juiste kunnen uitdrukken.



Bij muziektherapie kunnen door zang, het spelen van instrumenten en/of het luisteren naar muziek klachten van de cliënt worden verholpen of verlicht.

Bij muziektherapie kunnen door zang, het spelen van instrumenten en/of het luisteren naar muziek klachten van de cliënt worden verholpen of verlicht.

5.7 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 de medewerkers van de of Sport- en Recreatieclub (via uw persoonlijk begeleider). Meer informatie over de Sport- en Recreatieclub kunt u lezen in desbetreffende folder die bij de recepties van de Frankelandgroep verkrijgbaar is.

5.8 Brasserie en Frankelandgroep-betalpas

Elke locatie van de Frankelandgroep heeft een (mini)Brasserie. De Brasserie is een à-la- carterrestaurant, waar (tijdelijke) 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 kortdurend verblijf een betaalpas voor de Brasserie. In uw betaalpas is geregistreerd voor welke standaard verstrekkingen van de Frankelandgroep u in aanmerking komt (zie 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 waarden bij één van de opwaardeerpunten. Deze vindt u in ieder geval bij de receptie van elke locatie van de Frankelandgroep.



6 BELEID TEN AANZIEN VAN VRIJHEIDSBEPERKING (VAN TOEPASSING OP DE PSYCHOGERIATRISCHE ZORGAFDELINGEN)

Binnen de Frankelandgroep worden bij zowel bewoners als cliënten die kortdurend op een psychogeriatrische zorgafdeling verblijven geen vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast, tenzij er geen andere mogelijkheden zijn en alternatieven zijn geprobeerd. Bij vrijheidsbeperkende maatregelen kunt u denken aan het gebruik van bedhekken, een tafelblad op de rolstoel, psychofarmaca bij onrust of het ongewild toedienen van medicatie, vocht en/of voeding.

Dit beleid is passend bij onze zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk' en sluit aan op het beleid van ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) om de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen binnen zorginstellingen zo veel mogelijk terug te dringen.

We streven ernaar om psychogeriatrische cliënten zoveel mogelijk in vrijheid (en zo gewoon mogelijk) te laten leven. Hierbij gaat het om voortdurend, in samenspraak met de vertegenwoordiger zorg, een goede 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 cliënt 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 cliënt niet beperken.

Het is daarbij van belang dat zorgmedewerkers de cliënt goed kennen, meer weten over zijn verleden en hoe hij reageert in bepaalde situaties. De inbreng van de mantelzorgers is dan ook van grote waarde, zij kennen de cliënt beter dan wie ook. Soms zijn de oplossingen dan vanzelfsprekend en kan de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen worden voorkomen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen worden alleen toegepast in het geval het welzijn, de veiligheid of de gezondheid van de cliënt (of de omgeving) beschermd dient te worden. Hierbij wordt in overleg met de vertegenwoordiger zorg te allen tijde een zorgvuldige afweging gemaakt tussen de veiligheid en de vrijheid van de cliënt.

Zorgvuldigheid staat hierbij altijd voorop. Zo zal altijd de minst vrijheidsbeperkende maatregel worden toegepast, vindt de uitvoering zorgvuldig plaats en met veilig materiaal. Indien in het belang van een cliënt de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen noodzakelijk is, wordt dit te allen tijde in het zorgleefplan van de cliënt vastgelegd en gedurende het verblijf regelmatig geëvalueerd met de vertegenwoordiger zorg.



7 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 keuken/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, schoonhouden van het aanrecht 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.



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 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.

8.2 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.



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 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 sleutels 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 eigen bijdrage Wlz/Wmo
 - 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.



9 HET APPARTEMENT

9.1 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.

9.2 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 seniorenbed met nachtkastje, kledingkast, koelkast, fauteuil, tafel met stoelen, standaardverlichting en een televisie.

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

9.3 Telefonie, het gebruik van televisie en internet

Er is geen telefoon in het appartement aanwezig. U kunt met een eigen mobiele telefoon bellen.

U kunt 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).

9.4 Privacy en de toegang tot het appartement

We zijn te gast in uw appartement en respecteren te allen tijde uw eigen levenssfeer en privacy. Zo is het altijd mogelijk dat u zich terugtrekt als u bijvoorbeeld alleen wilt zijn of bezoek ontvangt. Ook wordt door een zorgmedewerker geklopt/aangebeld en in principe gewacht op een reactie voordat hij/zij uw appartement betreedt. Samen met u maken we afspraken over de wijze waarop een zorgmedewerker uw appartement binnenkomt en op welke momenten u niet gestoord wilt worden. Zorgmedewerkers betreden niet uw appartement als u afwezig bent.

Uw appartement wordt te allen tijde door zorgmedewerkers betreden in het geval dit noodzakelijk is voor uw veiligheid of gezondheid. Bij nood/calamiteiten hebben zij ook altijd toegang tot uw appartement.

9.5 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.



10 FINANCIËN

10.1 Eigen bijdrage Wlz/Wmo

Een kortdurend verblijf in een zorginstelling is geregeld via de Wet langdurige zorg de (Wlz) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit zijn collectieve verzekeringen die de kosten van het verblijf binnen een zorginstelling grotendeels vergoeden. U betaalt zelf een eigen bijdrage die is gerelateerd aan uw inkomen. Het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK) vraagt uw inkomensgegevens bij het Belastingkantoor 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

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.



11 OVERIGE VERSTREKKINGEN

11.1 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
- 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.

11.2 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 afdeling (indien aanwezig) of in de algemene ontmoetingsruimte van desbetreffende locatie.

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

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.



11.3 Medisch noodzakelijk dieet

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf (exclusief Behandeling)

Bij een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf zijn, wanneer u een medisch noodzakelijk dieet nodig heeft, de kosten voor eigen rekening. Deze worden veelal door uw eigen zorgverzekeraar vergoed.

Overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling en overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf

In het geval sprake is van een overeenkomst Zorg met kortdurend Verblijf inclusief Behandeling of een overeenkomst Revalidatiezorg met Verblijf, bekostigt de Frankelandgroep uw medisch noodzakelijk dieet.



12 UW RECHTEN EN PLICHTEN

12.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht u - voor aanvang van uw verblijf bij de Frankelandgroep - 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 kortdurend verblijf bij de Frankelandgroep niet mogelijk. Een uitzondering hierop is de situatie waarin u met spoed dan wel vanwege een zeer korte planning naar de Frankelandgroep verhuist. U dient zich vervolgens alsnog binnen 14 dagen te identificeren (ook in het geval u binnen deze termijn niet meer bij de Frankelandgroep verblijft).

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

12.2 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 de appartementen voor kortdurend verblijf/revalidatieverblijf niet toegestaan te roken (met uitzondering van de palliatieve unit in Schiewaegh). Elke locatie heeft een rookruimte waar kan worden gerookt. Bewoners/cliënten op de psychogeriatrische zorgafdelingen roken uitsluitend (sigaretten of e-sigaretten) onder begeleiding van een zorgmedewerker of mantelzorg.



Roken is niet toegestaan bij het gelijktijdig gebruik van zuurstof vanwege brandgevaar.

Bezoek

Bewoners/cliënten zijn vrij in het ontvangen van bezoek. Bezoekers dienen de rust en de vrijheid van de andere bewoners/cliënten te respecteren. Ten behoeve van de rust binnen de locatie worden 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) 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 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.

12.3 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 zorgleefplan benodigd zijn.

Daarnaast heeft u/uw vertegenwoordiger zorg recht op inspraak bij de zorgafspraken die met u worden gemaakt ten behoeve van uw zorgleefplan (zie 2.3). Uw toestemming dan wel die van uw vertegenwoordiger zorg is te allen tijde vereist voor de uitvoering van het zorgleefplan.

In aanvulling op de WGBO is voor de psychogeriatrische zorgafdelingen van de Frankelandgroep de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) van kracht. Het doel van deze wet is de fundamentele rechten van een



psychogeriatrische bewoner/cliënt te beschermen in het geval de bewoner/cliënt ten gevolge van geheugenproblemen, dementie of andere psychische stoornissen redelijkerwijs niet meer in staat is zijn/haar belangen te behartigen.

12.4 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. De notulen van de cliëntenraad van desbetreffende locatie worden aan de bewoners/vertegenwoordigers zorg verstuurd.

12.5 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.



13 KLACHTENREGELING

13.1 Algemene 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.

13.2 Klachtenregeling BOPZ

De klachtenregeling BOPZ (Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen) is een aanvulling op de algemene klachtenregeling. Het betreft specifiek klachten over de uitvoering van de wet BOPZ bij bewoners/cliënten van de psychogeriatrische zorgafdelingen van de Frankelandgroep. U kunt hierbij denken aan:

- de kwalificatie van wilsonbekwaamheid
- het toepassen van dwangbehandeling
- het toepassen van middelen en maatregelen
- het beperken van de bewegingsvrijheid
- het beperken in rechten, zoals post, bezoek, telefoonverkeer, bewegingsvrijheid in en rond desbetreffende locatie van de Frankelandgroep
- het niet uitvoeren van het overeengekomen zorgleefplan
- een (beslissing tot) behandeling bij verzet van de bewoner/cliënt dan wel zonder toestemming van de bewoner/vertegenwoordiger zorg.

Tegen bovengenoemde beslissing(en) kan een klacht worden ingediend door de bewoner op wie de beslissing betrekking heeft, de (wettelijk) vertegenwoordiger zorg van de bewoner en elke andere in de zorginstelling verblijvende bewoner.



In het geval u onvrede of een klacht heeft over de uitvoering van de wet BOPZ, kunt u de stappen volgen zoals beschreven in de algemene klachtenregeling (zie 12.1). U bent te allen tijde vrij uw klacht (uiteindelijk) in te dienen bij de regionale klachtencommissie BOPZ.

De voorzitter van de BOPZ- klachtencommissie is de heer J. den Hartogh, te bereiken onder telefoonnummer 010 474 62 73.

U kunt uw klacht ook schriftelijk bij de klachtencommissie indienen:

Regionale Klachtencommissie Verpleeghuizen

Den Hartogh ABCD

T.a.v. de heer J. den Hartogh

Sparrendreef 9

3137 CX VLAARDINGEN



14 VEILIGHEID

14.1 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.

14.2 Adequaar toezicht binnen de Frankelandgroep

De Frankelandgroep voorziet in voldoende en adequaar toezicht op de afdeling dan wel in de woonomgeving van de bewoner door voldoende en bekwame medewerkers. Op de psychogeriatrische zorgafdelingen is dagelijks van 09.00 tot 21.00 uur toezicht op de huiskamers. 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 zorgleefplan.

14.3 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
- 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.



15 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 (indien van toepassing voor desbetreffende locatie) de winkel, kapper, bibliotheek, financiële administratie, Trombosedienst en het laboratorium van het Vlietland Ziekenhuis voor bloedprikken.



16 UW VERTREK

16.1 Voorbereiding op uw vertrek

Tijdens uw kortdurend verblijf heeft u en/of uw vertegenwoordiger zorg regelmatig een gesprek met uw contactpersoon van de maatschappelijk dienst 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.

Bij een revalidatieverblijf neemt u deel aan een gespreksgroep om u voor te bereiden op uw vertrek naar huis. In vier bijeenkomsten krijgt u informatie over welke zorg en voorzieningen in een thuissituatie te regelen zijn. Ook worden met u uw wensen, behoeften en verwachtingen ten aanzien van uw vertrek doorgesproken.

Vier weken na uw vertrek neemt uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst of afdelingsleiding te allen tijde telefonisch contact met u op om door te spreken hoe een en ander in de thuissituatie verloopt. 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 of slechts tijdelijk haalbaar is (ter overbrugging totdat u gebruik kan maken van een definitieve zorgvorm). Indien u gedurende uw verblijf structureel meer zorg dan wel behandeling nodig heeft dan binnen uw zorgarrangement geboden kan worden (en wordt voorzien dat uw situatie niet meer zal verbeteren), wordt een vervolgindeicatie aangevraagd. Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst of afdelingsleiding zal in samenspraak met u en/of uw vertegenwoordiger zorg deze vervolgindeicatie 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.

16.2 Ontruiming appartement na vertrek

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

16.3 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.

16.4 Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijke waarderingssite waar mensen hun ervaringen met bijvoorbeeld een hulpverlener of zorgorganisatie kenbaar kunnen maken. Belangstellenden kunnen deze reviews lezen en zich op deze wijze oriënteren op een geschikte hulpverlener of zorgorganisatie.

Wij ondersteunen deze ontwikkeling en sturen u een uitnodigingskaartje over Zorgkaart Nederland als u een enquête na uw kortdurend verblijf binnen de Frankelandgroep van ons ontvangt.



17 BIJ OVERLIJDEN

17.1 Zorg rondom het levenseinde

Voor cliënten die op de palliatieve unit van Schiewaegh verblijven komt een moment dat het levenseinde nadert. Ook kunnen zich bij cliënten gedurende een kortdurend verblijf of revalidatieverblijf onverwachte veranderingen voordoen waardoor sprake is van een naderend levenseinde.

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 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 behandelend arts contact opnemen.

Binnen de Frankelandgroep staan in de zorg rondom het levenseinde uw wensen en behoeften centraal. Welke beslissing ook wordt genomen, in de laatste levensfase wordt maximale aandacht besteed aan alle aspecten van uw welzijn en comfort. Hierbij wordt vooral gestreefd naar het zo goed mogelijk behandelen van pijn en andere klachten die eventueel kunnen optreden in de laatste levensfase. Aandacht voor uw geestelijk en spiritueel welbevinden is eveneens belangrijk. Er worden met u en/of uw vertegenwoordiger zorg afspraken gemaakt over de wijze van deze begeleiding.

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 uitvaart is een persoonlijke aangelegenheid die door nabestaanden met 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.

17.2 Ontruiming appartement na overlijden

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

17.3 Enquête na overlijden

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. Bij overlijden van de cliënt ontvangt de vertegenwoordiger zorg een enquête. Wij verzoeken de vertegenwoordiger zorg vriendelijk de enquête in te vullen en deze via de retourenvelop terug te sturen.



17.4 Zorgkaart Nederland

Zorgkaart Nederland is een onafhankelijke waarderingswebsite waar mensen hun ervaringen met bijvoorbeeld een hulpverlener of zorgorganisatie kenbaar kunnen maken. Belangstellenden kunnen deze reviews lezen en zich op deze wijze oriënteren op een geschikte hulpverlener of zorgorganisatie.

Wij ondersteunen deze ontwikkeling en sturen u een uitnodigingskaartje over Zorgkaart Nederland als u een enquête nazorg van ons ontvangt.



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