
ZORG MET LANGDURIG VERBLIJF BINNEN DE FRANKELANDGROEP

**- informatiegids voor
bewoners en mantelzorg -**



INHOUDSOPGAVE

Welkom bij de Frankelandgroep	5
1 De Frankelandgroep en zorgvisie	6
1.1 De Frankelandgroep	6
1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'	6
1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep	6
1.4 Enquêtes voor bewoners, klanten en vertegenwoordigers	6
1.5 ZorgkaartNederland	7
2 Wat wij met u overeenkomen	8
2.1 Overeenkomst en leveringsvoorwaarden	8
2.2 Zorgarrangement	8
2.3 Persoonlijk plan	8
3 De zorgverlening	10
3.1 Persoonlijk begeleider	10
3.2 Uw persoonlijk zorgdossier	10
3.3 Cliëntbespreking	10
3.4 Wennen aan uw nieuwe woonomgeving	10
3.5 Participatie mantelzorg	11
3.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden	11
3.7 Indien een vervolgindicatie niet wordt afgegeven	12
4 Medische en paramedische behandeling	13
4.1 Medische zorg en apotheek	13
4.2 Medicatiegebruik	14
4.3 Mond- en voetverzorging	14
4.4 Paramedische behandeling	15
4.5 Tweede mening	17
4.6 Vervoer naar en bezoek aan een arts, therapeut of specialist	18
5 Welzijn en mentaal welbevinden	19
5.1 Uw welzijn en mentaal welbevinden	19
5.2 Algemene welzijnsactiviteiten	19
5.3 Activiteitenclubs	19
5.4 Verblijf op de huiskamers op de psychogeriatrische afdelingen	20
5.5 Muziektherapie	20
5.6 Geestelijke verzorging	20
5.7 Sport- en Recreatieclub	21
5.8 Brasserie en Frankelandgroep-betalpas	21
5.9 Vakantievilla's	22
5.10 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten	22
6 Beleid ten aanzien van vrijheidsbeperking (van toepassing op de psychogeriatrische zorgafdelingen)	23



7	Huishoudelijke zorg	24
8	Vertegenwoordiging en contactpersoon bij calamiteiten	25
8.1	Benoeming en aanvaarding van vertegenwoordiger(s) en/of contactpersoon	25
8.2	Informele en formele vertegenwoordiging	25
8.3	Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s)	26
9	(Verhuizing naar) Uw appartement	28
9.1	Aanvaarding van uw appartement	28
9.2	Sleuteluitgifte	28
9.3	Stoffering en standaardinventaris van uw appartement	28
9.4	Telefonie, televisie/radio en internet	29
9.5	Inrichting en aankleding van uw appartement	29
9.6	Verlichting van uw appartement	30
9.7	De verhuizing	30
9.8	Privacy en de toegang tot uw appartement	30
9.9	Ontvangen van persoonlijke post	31
10	Financiën	32
10.1	Eigen bijdrage Wet langdurige zorg	32
10.2	Bijkomende kosten	32
10.3	Voorschotregeling	32
11	Aanvullende diensten Frankelandgroep	34
11.1	Gebruik van kabel-tv/radio	34
11.2	Aansprakelijkheid- en inboedelverzekering	34
11.3	Wasverzorging en merken kleding bij de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland	34
11.4	Servicedienst technische werkzaamheden	35
12	Wasverzorging kleding bij Frankeland en Jacobs Gasthuis	36
13	Overige verstrekkingen	37
13.1	Bedden- en linnengoed	37
13.2	Eten en drinken	37
13.3	Medisch noodzakelijk dieet	38
13.4	Woningaanpassingen en persoonlijke hulpmiddelen	38
14	Uw rechten en plichten	40
14.1	Identificatieplicht	40
14.2	Huisregels van de Frankelandgroep	40
14.3	Recht op informatie en inspraak	41
14.4	Recht op medezeggenschap	42
14.5	Beleid ten aanzien van privacy	43



15	Klachtenregeling	44
15.1	Algemene klachtenregeling	44
15.2	Klachtenregeling BOPZ	45
16	Veiligheid	47
16.1	Een alarmsysteem	47
16.2	Een veilige inrichting van uw appartement	47
16.3	Adequaat toezicht binnen de Frankelandgroep	49
16.4	Brandpreventie	50
17	Frankelandgroep Nieuws	51
18	Zorg rondom het levenseinde	52
19	Bij vertrek/overlijden	53
19.1	Ontruiming appartement na vertrek/overlijden bewoner	53
19.2	Oplevering van het appartement	53
19.3	Tweepersoonsappartement en een achterblijvende partner	53
19.4	Interne verhuizing	53



WELKOM BIJ DE FRANKELANDGROEP

Van harte welkom bij de Frankelandgroep.

Binnenkort verhuist u naar één van de locaties van de Frankelandgroep. Verhuizen naar een nieuwe woonomgeving is doorgaans een ingrijpende gebeurtenis. Het valt niet altijd mee om de vorige woonsituatie met herinneringen achter te laten en het vertrouwde leefpatroon af te sluiten. Als nieuwe bewoner krijgt u te maken met veel indrukken: een nieuwe woonomgeving en nieuwe gezichten (van medewerkers en bewoners). Ook bent u in een situatie gekomen waarin u meer hulpbehoevend bent en zorg van anderen nodig heeft. Het is dan ook goed voor te stellen dat u tijd nodig heeft om te wennen aan deze nieuwe situatie. De medewerkers van de Frankelandgroep zetten zich volledig in om u hierin zo goed mogelijk te ondersteunen.

Voor u, als nieuwe bewoner van de Frankelandgroep, is een aantal zaken belangrijk om te weten. De maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep zal voorafgaand aan uw verhuizing 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 nieuwe bewoner gericht en aan de vertegenwoordigers van psychogeriatrische bewoners. In het geval u vanwege lichamelijke of geestelijke beperkingen moeite heeft de informatie door te nemen, verzoeken wij uw vertegenwoordiger zorgvuldig samen met u of namens u de informatiegids door te lezen.

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

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

Ben de Koning
bestuurder Frankelandgroep



1 DE FRANKELANDGROEP EN ZORGVISIE

1.1 De Frankelandgroep

De Frankelandgroep wordt gevormd door de locaties Frankeland, Harg-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).

1.2 Zorgvisie 'Zo gewoon mogelijk'

De Frankelandgroep vindt het van groot belang dat bewoners 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).

1.3 Kwaliteitsnormen Frankelandgroep

In overeenstemming met bovengenoemde zorgvisie heeft de Frankelandgroep kwaliteitsnormen vastgelegd over wat u tijdens uw verblijf ten aanzien van de zorg- en dienstverlening van ons mag verwachten.

Meer informatie treft u in de folder 'Wat kunt u als (verzorgingshuis-/verpleeghuis)bewoner van ons verwachten? Kwaliteitsnormen verzorging, verpleging en (para)medische zorg van de Frankelandgroep' die in de informatiemap is opgenomen.

1.4 Enquêtes voor bewoners, klanten en vertegenwoordigers

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, 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 als nieuwe bewoner/vertegenwoordiger zorg acht weken na verhuizing een enquête. Wij verzoeken u vriendelijk de enquête in te vullen en deze via de retourenvelop terug te sturen.



Daarnaast vindt binnen de Frankelandgroep één keer per twee jaar een onafhankelijke cliëntenraadpleging plaats door middel van het afnemen van interviews (bij somatische bewoners) of vragenlijsten (bij vertegenwoordigers van psychogeriatrische bewoners).

1.5 ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland 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 ZorgkaartNederland als u een enquête over langdurig verblijf binnen de Frankelandgroep van ons ontvangt. Ook worden deze kaartjes uitgereikt bij een Cliëntbespreking en zijn ze verkrijgbaar bij de receptie van de locatie waar u/uw naaste verblijft.



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 van u als cliënt vastgelegd. Het is in feite een contract, waarmee de Frankelandgroep zich verplicht verantwoorde zorg te leveren en u als bewoner of vertegenwoordiger zorg deze zorgverlening aanvaardt.

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

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

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

2.2 Zorgarrangement

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

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

2.3 Persoonlijk plan

In uw persoonlijk plan worden - in overeenstemming met uw zorgarrangement - de met u gemaakte zorgafspraken vastgelegd. In dit plan worden uw wensen/behoefte over de invulling van de zorgverlening, uw dagbesteding en eventuele behandeling opgenomen. Uitgangspunt is dat het persoonlijk plan aansluit bij wat u als prettige zorg ervaart en recht doet aan uw welzijn en welbevinden. In uw persoonlijk 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 uw persoonlijk plan (minimaal twee keer per jaar).



Wanneer u naar de Frankelandgroep verhuist, wordt uw persoonlijk plan binnen zes weken met u opgesteld. De eerste evaluatie vindt vervolgens binnen zes maanden nadien plaats of zoveel eerder als nodig is. Uw (bijgesteld) persoonlijk plan wordt van kracht nadat u/uw vertegenwoordiger zorg toestemming geeft en (bij wijzigingen opnieuw) voor akkoord heeft ondertekend.



3 DE ZORGVERLENING

3.1 Persoonlijk begeleider

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

U maakt met uw persoonlijk begeleider kennis wanneer u naar de Frankelandgroep verhuist. 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 heeft 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.

3.2 Uw persoonlijk zorgdossier

Alle relevante informatie voor en over u (zoals uw persoonlijk plan 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 andere betrokken medewerkers beschreven. U heeft te allen tijde recht op informatie aangaande de zorgverlening en recht op inzage in uw persoonlijk zorgdossier.

3.3 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 persoonlijk plan nodig of wenselijk zijn. Ook wordt geëvalueerd of de zorgafspraken 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 plaats zes weken nadat u naar de Frankelandgroep bent verhuisd. Het met u opgestelde persoonlijk plan wordt dan vastgesteld. Vervolgens vindt de Cliëntbespreking minimaal twee keer per jaar, of zoveel eerder als nodig is, plaats.

3.4 Wennen aan uw nieuwe woonomgeving

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



Op de dag van uw verhuizing wordt u en/of uw vertegenwoordiger zorg door een verzorgende (bij voorkeur uw persoonlijk begeleider) ontvangen. Er vindt dan een eerste kennismakingsgesprek plaats waarin de verzorging, verpleging en begeleiding die u nodig heeft wordt doorgenomen. Uw persoonlijk begeleider en het afdelingshoofd hebben vervolgens in een periode van zes weken nog een aantal gesprekken met u en/of uw vertegenwoordiger zorg om uitgebreider kennis te maken en de benodigde informatie door te spreken. U wordt in deze periode wegwijs gemaakt in uw nieuwe woonleefomgeving en onder andere in de gelegenheid gesteld kennis te maken met uw burens en deel te nemen aan een introductie cursus/-bijeenkomst van desbetreffende locatie.

3.5 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. Ook worden praktische afspraken gemaakt over uw wasverzorging en aanschaf van bijvoorbeeld kleding, persoonlijke verzorgingsmiddelen en aanschaf van benodigde protheses (zoals een bril of gehoorapparaat). Deze afspraken worden in uw persoonlijk zorgdossier vastgelegd.

Uw mantelzorg wordt verzocht u te allen tijde te begeleiden bij een bezoek aan een arts, therapeut of specialist. Uw mantelzorg is eveneens benodigd bij voorkomende huishoudelijke werkzaamheden (zie hoofdstuk 6).

3.6 Vervolgindicatie bij gewijzigde omstandigheden

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

Een vervolgindicatie wordt bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) aangevraagd indien u op een bepaald moment structureel (voorzienbaar langer dan drie maanden) meer zorg dan wel behandeling nodig heeft. Of als wordt voorzien dat uw situatie niet meer zal verbeteren.

Het kan noodzakelijk zijn dat er bij u een screening plaatsvindt. Bij een screening vindt onderzoek plaats naar uw toegenomen zorgvraag, mogelijke oorzaken hiervan en de (behandel)mogelijkheden. Daarnaast wordt vastgesteld welke zorg voor u nodig is en waar deze noodzakelijke zorg geboden kan worden. U en/of uw vertegenwoordiger worden hierover geïnformeerd.

Het screeningsteam van Frankeland - bestaande uit een specialist ouderengeneeskunde, een maatschappelijk werkende en zo nodig een psycholoog - voert deze screening uit. De maatschappelijk werkende en het



afdelingshoofd nemen vervolgens met u/uw vertegenwoordiger zorg de uitslag van de screening door.

Als de vervolgindicatie leidt tot een andere zorgvorm, bespreken de maatschappelijk werkende en de afdelingsleiding met u/vertegenwoordiger zorg of dit gevolgen heeft voor uw woonsituatie. Afhankelijk van de benodigde zorg en urgentie overleggen zij met u/uw vertegenwoordiger zorg of een verhuizing naar een andere afdeling dan wel locatie binnen/buiten de Frankelandgroep gewenst dan wel aan de orde is, en op welke termijn dit dan benodigd is.

3.7 Indien een vervolgindicatie niet wordt afgegeven

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

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



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.

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

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

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

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

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

De specialist ouderengeneeskunde levert de medische zorg voor verpleeghuisbewoners. Deze arts is eindverantwoordelijk voor de zorg die aan u wordt gegeven. De specialist ouderengeneeskunde is eveneens verantwoordelijk voor de farmaceutische zorg. Uw medicatie wordt voorts niet vanuit uw eigen apotheek verstrekt, maar door de Frankelandgroep verzorgd.

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

De specialist ouderengeneeskunde (of zijn/haar vervanger) is dagelijks binnen de Frankelandgroep aanwezig. 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 en oproepbaar is voor spoedeisende situaties.



4.2 Medicatiegebruik

Voor/bij uw verhuizing naar de Frankelandgroep dient u zelf te zorgen voor een actuele medicatieoverdracht. Deze kunt u opvragen bij uw huisarts dan wel apotheek. De medicatieoverdracht kunt u inleveren bij uw contactpersoon van de maatschappelijk dienst of bij uw persoonlijk begeleider.

Uw persoonlijk begeleider maakt bij binnenkomst met u afspraken over uw 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.

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

4.3 Mond- en voetverzorging

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

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

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

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

De Frankelandgroep regelt voor verpleeghuisbewoners de tandheelkundige en/of tandtechnische zorg. Dit geldt eveneens voor de voetverzorging welke door een pedicure wordt uitgevoerd. De kosten voor de mond- en voetverzorging zijn voor rekening van de Frankelandgroep.

U wordt geadviseerd een elektrische tandenborstel te gebruiken als u nog een eigen gebit of gebitselementen heeft. Het gebit kan hiermee intensiever worden schoongemaakt dan met een tandenborstel.



4.4 Paramedische behandeling

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U bent als verzorgingshuisbewoner zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor benodigde paramedische behandeling. U kunt hierbij denken aan fysiotherapie, ergotherapie, diëtetiek en eerstelijns psychologische zorg. Deze paramedische zorg wordt vanuit het Behandel- en expertisecentrum van de Frankelandgroep geboden. Voor meer informatie over ons Behandel- en expertisecentrum kunt u contact opnemen met uw persoonlijk begeleider of uw afdelingshoofd. Het staat u eveneens vrij te kiezen voor een andere behandelaar (uit de wijk).

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

Let op! De basisverzekering biedt niet altijd een volledige vergoeding voor de kosten. De zorg die niet gedekt wordt, komt rechtstreeks voor uw rekening.

Het kan daarom zeer raadzaam zijn om naast uw basisverzekering eveneens een aanvullende zorgverzekering af te sluiten, waardoor u een ruimere dekking verkrijgt voor de paramedische zorg. Dit zal ondermeer het geval zijn als u veel gebruik verwacht te maken van fysiotherapie, waarbij de basisverzekering onvoldoende dekking biedt.

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

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

Verpleeghuisbewoners kunnen één of meerdere vormen van paramedische behandeling ontvangen. U kunt hierbij denken aan fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, voedingsadviezen van de diëtist of begeleiding door een maatschappelijk werkende dan wel psycholoog. Deze zorg wordt vergoed door de Wet langdurige zorg.

U ontvangt de benodigde behandeling op indicatie van de specialist ouderengeneeskunde die medisch eindverantwoordelijk is (zie hoofdstuk 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/maatschappelijk werk

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

Gedurende uw verblijf is het eveneens mogelijk begeleiding en ondersteuning van een maatschappelijk werkende te krijgen. Dit kan worden geboden wanneer u of uw mantelzorg behoefte heeft aan verwerking en bezinning na uw verhuizing, doorgaans een intensieve en emotionele periode met vele veranderingen.

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

Psychologie

De psycholoog richt zich voornamelijk op het vinden van verklaringen voor het gedrag van een bewoner. 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 (bewoner, verzorging, mantelzorg) of observaties worden uitgevoerd. Hieruit volgend kan de psycholoog adviezen geven om het contact tussen bewoner en verzorgenden zo goed mogelijk te laten verlopen. Of er kan geadviseerd worden welke omgeving het best passend is voor een bewoner.

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

Ergotherapie

Bewoners 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 bewoner 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 bewoner 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 bewoner de taal niet meer zo goed begrijpt, problemen heeft met het vinden van woorden of het maken van zinnen.

Bewoners 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 bewoner 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

Er 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 of de afdelingsleiding.



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

U bent altijd 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 nadrukkelijk aandacht voor uw welzijn en mentaal welbevinden. Bij verhuizing naar de Frankelandgroep 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 welzijnsvoorzieningen er voor bewoners binnen de Frankelandgroep zijn.

5.2 Algemene welzijnsactiviteiten

Elke locatie van de Frankelandgroep organiseert algemene welzijnsactiviteiten waar alle bewoners - ongeacht hun zorgarrangement - gebruik van kunnen maken. 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. Zo worden (dagelijks) diverse activiteiten georganiseerd, zoals bridge, klassiek muziekuurtje, aquarelleren, herensoos, bingo, koersbal, Tai Chi en bewegen op muziek. Ook kunt u deelnemen aan activiteiten buitenshuis waaronder bustochten, theatervoorstellingen en museumbezoeken. In voorkomende gevallen wordt een bijdrage gevraagd (onder andere voor gebruik materialen, entreprijzen en vervoer).

Bij uw komst naar de Frankelandgroep spreekt uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende uw wensen en behoeften met betrekking tot dagbesteding met u door. Desgewenst kan hij/zij u de eerste paar keer naar de activiteiten begeleiden totdat u bent gewend.

5.3 Activiteitenclubs

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

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

De activiteiten vinden plaats in speciaal hiertoe ingerichte ruimtes en in huiskamers op de afdelingen. U kunt aan ten minsten drie activiteitenclubs deelnemen.

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

Informatie over de activiteitenclubs is opgenomen in de informatiemap.



5.4 Verblijf op de huiskamers op de psychogeriatrische afdelingen

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

In de huiskamers op de psychogeriatrische zorgafdelingen is dagelijks toezicht van 08.00 tot 20.00 uur of van 09.00 uur tot 21.00 uur door onze zorgmedewerkers. Daarbij is het van belang om te weten dat in voorkomende situaties deze zorgmedewerkers soms korte momenten niet in de huiskamers zijn. Dit omdat zij medebewoners, die op het eigen appartement verblijven, moeten helpen (bijvoorbeeld na alarmering). Dit is altijd kortdurend van aard, waarna zij direct weer naar de huiskamer terugkeren.

In de huiskamers wordt door de gastvrouwen/-heren gebruik gemaakt van dagprogramma's voor de bewoners. Dagprogramma's bieden een duidelijke structuur in de dag, waarbij er vaste momenten zijn voor eten en drinken. Ook zijn er vaste activiteiten die gedurende de week worden aangeboden. Deze activiteiten zijn afgestemd op de wensen en gewoonten van de bewoners. Het streven is dat bewoners zich, door middel van het dagprogramma (vaste structuur, herkenbaar ritme van de dag en min of meer vaste activiteiten), thuis en veilig voelen.

5.5 Muziektherapie

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

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 bewoner. 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 bewoner worden verholpen of verlicht.

5.6 Geestelijke verzorging

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

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



begeleider of de afdelingsleiding kan in samenspraak met u een geestelijk verzorger benaderen.

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

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

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

5.7 Sport- en Recreatieclub Frankelandgroep

Bewoners 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. 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-betaalpas

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

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

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

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



5.9 Vakantievilla's

De Frankelandgroep biedt u ook de mogelijkheid om een dagje uit dan wel met vakantie te gaan. Het ontspannen in een andere omgeving kan zeker bijdragen aan uw welzijn en mentaal welbevinden. Zo worden vanuit diverse locaties van de Frankelandgroep bewonersvakanties georganiseerd. Daarnaast is de Frankelandgroep eigenaar van twee vakantievilla's: Villa de Pastorie in Rockanje en La Sorpresa in Spanje. De Frankelandgroep biedt u ieder jaar, kosteloos en geheel vrijblijvend, drie dagen logies (twee overnachtingen) of drie dagarrangementen in Villa de Pastorie aan. U betaalt hierbij een eigen bijdrage voor vervoer, maaltijden en drinken. Nadere informatie over de mogelijkheden leest u in desbetreffende folders die bij de recepties van de Frankelandgroep verkrijgbaar zijn.

5.10 Vervoer naar familie, kennissen en sociale activiteiten

Wanneer u regelmatig een taxi nodig heeft kunt u, onder bepaalde voorwaarden, een abonnement nemen op de Teletaxi. U kunt hiervoor een pasje aanvragen bij de Regionale Organisatie Gehandicaptenvoorzieningen (ROG). 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.

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



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

Binnen de Frankelandgroep worden bij bewoners op de psychogeriatrische zorgafdelingen 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 bewoners 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 bewoner gaat het zorgteam eerst op zoek naar de mogelijke oorzaken. Als we namelijk een beeld hebben van de mogelijke oorzaken, kunnen we gericht oplossingen/alternatieven bedenken die de vrijheid van de bewoner niet beperken.

Het is daarbij van belang dat zorgmedewerkers de bewoner goed kennen, 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 bewoner 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 bewoner (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 bewoner.

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 bewoner de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen noodzakelijk is, wordt dit in het persoonlijk plan van de bewoner vastgelegd en maandelijks geëvalueerd met de vertegenwoordiger zorg.



7 HUISHOUDELIJKE ZORG

De medewerkers van de huishoudelijke dienst zorgen voor de benodigde huishoudelijke werkzaamheden in uw appartement. Deze werkzaamheden worden aansluitend op uw eigen mogelijkheden uitgevoerd. In uw zorgdossier worden de afspraken hierover vastgelegd.

De huishoudelijke zorg omvat bij alle zorgarrangementen onderstaande werkzaamheden:

- twee keer per week een servicebeurt (ophalen huisvuil, schoonmaak sanitair/keuken en zo nodig aanvulling toiletpapier)
- op overige werkdagen een checkbeurt
- één keer per week stoffen, stofzuigen en schoonmaak sanitair/keuken
- twee keer per jaar wassen van uw vitrages
- 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
- het verzorgen van uw planten
- het weggooien van oud papier
- periodiek schoonmaken van de binnenkant/inhoud van uw (dressoir/servies/keuken)kasten en laden
- periodiek schoonmaak van de koelkast
- uw kledingkast bijhouden
(bij verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland of Schiewaegh wordt dit zo nodig, als de bewoner en/of mantelzorg hiertoe niet in meer staat is, door de huishoudelijke dienst verzorgd).

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 niet meer in staat bent.

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

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

8.2 Informele en formele vertegenwoordiging

Een bewoner kan vertegenwoordiging op twee manieren regelen.

Informele vertegenwoordiging

Bij informele vertegenwoordiging stelt de bewoner zelf of in overleg met 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. De bewoner kan geen medewerkers van de Frankelandgroep als persoonlijk gemachtigde aanstellen.

Formele vertegenwoordiging

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

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

De kantonrechter kan een mentor, bewindvoerder of curator benoemen.

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

Een bewindvoerder vertegenwoordigt de financiële (vermogensrechtelijke) belangen van de bewoner, zoals het voldoen van rekeningen, het tekenen van



bankoverschrijvingen of de verkoop van het huis als de bewoner binnen de Frankelandgroep komt wonen.

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

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

8.3 Verantwoordelijkheden vertegenwoordiger(s)

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

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

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

- het regelen van financiële zaken waaronder
 - het voldoen van de eigen bijdrage Wet langdurige zorg
 - het voldoen van de zorgverzekering en eventuele aanvullende verzekeringen
 - het verzorgen en voldoen van overige verzekeringen zoals een verzekering aansprakelijkheid en inboedel



-
- het voldoen van kosten voor eventueel benodigde voorzieningen zoals kleding, schoeisel, opticien, audicien en tandheelkundige en/of tandtechnische zorg
 - het voldoen van kosten van overige voorzieningen naar persoonlijke wens
 - indien van toepassing het voldoen van de voorschotregeling (zie hoofdstuk 10.3).
- het zorg dragen voor de afdracht van nalatenschap aan de erfgenamen
 - overige zakelijke belangen, zoals vermogensbeheer.



9 (VERHUIZING NAAR) UW APPARTEMENT

9.1 Aanvaarding van uw appartement

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

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

9.2 Sleuteluitgifte

U ontvangt van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep bij aanvaarding van uw appartement twee sleutels. Eén sleutel van het appartement kunt u in eigen bezit houden en één sleutel is desgewenst voor uw vertegenwoordiger zorg dan wel mantelzorg. De sleutels zijn beveiligd en kunnen niet worden nagemaakt. Indien u uw sleutel verliest, kunt u tegen betaling bij de technische dienst een duplicaat bestellen.

9.3 Stoffering en standaardinventaris van uw appartement

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

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

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

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

U bent als verpleeghuisbewoner zelf verantwoordelijk voor de raambekleding van het aan u toegewezen appartement. Het appartement is verder standaard voorzien van linoleum, afgewerkte en gesausde wanden, standaard gordijnrails, een (in hoogte verstelbaar) bed (inclusief matras), een nachtkastje en een aansluitpunt voor televisie, telefoon en internet. De Frankelandgroep verstrekt psychogeriatrische bewoners alleen op verzoek een koelkastje.



9.4 Telefonie, televisie/radio en internet

De verhuizing van uw telefoonlijn kunt u via uw provider regelen. U dient zelf het abonnement en de gebruiks-/gesprekskosten te betalen. Een uitzondering hierop is Harg-Spaland waar u een nieuwe telefoonlijn via de telefooncentrale van Harg-Spaland kunt regelen.

Voor aanvullende informatie over de mogelijkheden binnen de Frankelandgroep van analoge/digitale telefonie, al dan niet in combinatie met het gebruik van digitale televisie/radio en internet, wordt u verwezen naar de folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de Frankelandgroep'. Deze folder is in de informatiemap opgenomen.

9.5 Inrichting en aankleding van uw appartement

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

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

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

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

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



U wordt verzocht om voor de badkamer een pedaalemmer met voetbediening aan te schaffen. Onze zorgmedewerkers kunnen met deze pedaalemmer hygiënischer werken.

9.6 Verlichting van uw appartement

U bent zelf verantwoordelijk voor de verlichting van uw appartement en de vervanging van deze verlichting. Uw appartement is bij uw verhuizing al wel standaard voorzien van verlichting in de badkamer en keuken.

U bent zelf en voor eigen rekening verantwoordelijk voor het vervangen van uw verlichting, zoals spaar-, gloei-, en LED-lampen. Alleen daar waar er door de Frankelandgroep (TL- of PL-)armaturen zijn geplaatst, zal vervanging van de lampen door en op kosten van de Frankelandgroep kunnen plaatsvinden.

U wordt geadviseerd om enkele van de door u gebruikte typen verlichting op voorraad te hebben. Een standaard assortiment is verkrijgbaar in de winkels van de diverse locaties van de Frankelandgroep.

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

U vindt adviezen en tips over goede verlichting in uw appartement in hoofdstuk 16.2.

9.7 De verhuizing

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

De Frankelandgroep verzorgt een verhuisbericht aan uw huisarts, de gemeente en het CAK voor uw eigen bijdrage Wet langdurige zorg. U dient zelf uw (zorg)verzekeraars van uw verhuizing op de hoogte te brengen. In de informatiemap is een verhuisservice pakket opgenomen, waarmee u uw verhuisberichten aan zakelijke instanties op een makkelijke manier kunt regelen.

9.8 Privacy en de toegang tot uw 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.



9.9 Ontvangen van persoonlijke post

Binnen de Frankelandgroep ontvangt u dagelijks uw persoonlijk gerichte poststukken, circulaires en dergelijke. Bij bewoners van de psychogeriatrische zorgafdelingen worden waar nodig de zakelijke poststukken overgedragen aan de vertegenwoordiger beheer. De afspraken hierover worden vastgelegd in het persoonlijk zorgdossier van de bewoner.



10 FINANCIËN

10.1 Eigen bijdrage Wet langdurige zorg

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

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

- uw basiszorgverzekering met daarbij aanvullende verzekeringen als u protheses zoals een bril, gehoorapparaat of gebitsprothese nodig heeft
- uw verplicht eigen risico in het kader van uw basiszorgverzekering
- zo nodig een aanvullende verzekering bij benodigde paramedische behandeling: *alleen van toepassing bij verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland*
- door de zorgverzekering niet gedekte extra kosten voor tandheelkundige en/of tandtechnische zorg: *alleen van toepassing bij verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland*
- door de zorgverzekering niet gedekte extra kosten voor bijvoorbeeld een opticien en audicien
- verzekering aansprakelijkheid en inboedel (zie hoofdstuk 11.2)
- persoonlijke uitgaven zoals kosten voor het gebruik van telefoon, televisie/radio, internet (zie hoofdstuk 11.1), het reinigen van kleding (zie hoofdstuk 11.3 en hoofdstuk 12), persoonlijk bedden- en linnengoed (zie hoofdstuk 13.1) en gordijnen, vervoer, kapper, uitstapjes, leesmateriaal en de aanschaf van kleding, schoeisel, toilet- en huishoudelijke artikelen
- overige voorzieningen naar persoonlijke wens.

10.3 Voorschotregeling

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



een basisbedrag van € 15,- berekend voor afdelingsgebonden activiteiten (zoals een extra versnapering of gezelligheidsactiviteiten).

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



11 AANVULLENDE DIENSTEN FRANKELANDGROEP

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

- gebruik kabel-tv/radio in uw appartement
- verzekering voor aansprakelijkheid en inboedel
- wasverzorging (voor bewoners van Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland)
- servicedienst technische werkzaamheden.

Uw contactpersoon van de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep neemt voorafgaand aan uw verhuizing de mogelijkheden met u door.

11.1 Gebruik van kabel-tv/radio

In het geval u in uw appartement gebruik wilt maken van kabel-tv/radio, kunt u daarvoor een abonnement via de Frankelandgroep aangaan. Meer informatie over de mogelijkheden, al dan niet in combinatie met het gebruik van telefonie en internet, leest u in de folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de Frankelandgroep'.

11.2 Aansprakelijkheid- en inboedelverzekering

De Frankelandgroep adviseert u bij verhuizing naar de Frankelandgroep een aansprakelijkheid- en inboedelverzekering af te sluiten. Dit kan zeer voordelig via de Frankelandgroep. U vindt meer informatie hierover in de folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de Frankelandgroep'.

11.3 Wasverzorging en merken kleding bij Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland

Wasverzorging kleding

Als u bij één van bovengenoemde locaties komt wonen, bent u zelf verantwoordelijk voor de wasverzorging van uw kleding. U kunt ervoor kiezen om de wasverzorging van uw kleding zelf te regelen of - tegen betaling - (deels) via de Frankelandgroep te laten verzorgen.

In het geval u uw wasgoed (deels) via de Frankelandgroep wilt laten verzorgen, kunt u daarover nadere informatie vinden in de folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland'. Voorafgaand aan uw verhuizing zal de maatschappelijke dienst van de Frankelandgroep uw wensen inzake de wasverzorging met u bespreken.

Merken van uw kleding

Als u de wasverzorging van uw kleding (gedeeltelijk) door de Frankelandgroep wilt laten regelen, bent u verplicht uw totale wasgoed voor binnenkomst via de Frankelandgroep te laten merken. Ook tijdens uw verdere verblijf binnen de Frankelandgroep bent u verantwoordelijk dat nieuw aangeschafte kleding wordt gemerkt.

Indien u ervoor kiest om zelf de wasverzorging te regelen, is het zeer raadzaam uw totale wasgoed (en tijdens uw verder verblijf nieuw aangeschafte kleding) te laten merken.



Voor het merken van kleding bent u een (eenmalige) bijdrage verschuldigd (zie folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland').

11.4 Servicedienst technische werkzaamheden

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

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

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

Voor nadere informatie over de servicedienst technische werkzaamheden wordt u verwezen naar desbetreffende folder die verkrijgbaar is bij de recepties van de Frankelandgroep.



12 WASVERZORGING KLEDING BIJ FRANKELAND EN JACOBS GASTHUIS

Als u binnen Frankeland of Jacobs Gasthuis komt wonen, bent u zelf verantwoordelijk voor de wasverzorging van uw kleding. U kunt ervoor kiezen om de wasverzorging van uw kleding zelf te regelen (bij een wasserij) of - tegen betaling - te laten verzorgen door Anna's wassalon (Sint Liduinastraat 51, Schiedam). De Frankelandgroep heeft met deze wasserij goede afspraken gemaakt met betrekking tot het ophalen en afleveren van de kleding. Afspraken over de facturering maakt u zelf met Anna's wassalon.

Indien u geïnteresseerd bent in de wasservice van Anna's wassalon, dan kunt u zich aanmelden via het aanmeldformulier. Het aanmeldformulier, de verdere werkwijze en de prijslijst van Anna's wassalon zijn in de informatiemap opgenomen.



13 OVERIGE VERSTREKKINGEN

13.1 Bedden- en linnengoed

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

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

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

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

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

Voor bewoners van Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland

Bij het gebruik van eigen bedden- en linnengoed, wordt u geadviseerd dit te laten merken. Voor het merken van bedden- en linnengoed bent u een (eenmalige) bijdrage verschuldigd. (Zie folder 'Aanvullende diensten voor bewoners (langdurig verblijf) van de locaties Harg-Spaland, Schiewaegh en Vaartland')

13.2 Eten en drinken

De Frankelandgroep verstrekt u uit eigen keuken drie maaltijden per dag (waaronder vers fruit en soep) en minimaal tien eenheden te drinken.

U krijgt één warme maaltijd per dag die voldoet aan de eisen van menu- en dieetleer, zo nodig aangevuld met een aanvullend of aangepast dieet op voorschrift van de diëtist/behandelend arts. U heeft voor de warme maaltijd een driecomponenten keuze, dit wil zeggen dat u per dag kunt kiezen uit drie soorten hoofdgerechten, 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, tegen betaling, uit eten te gaan in één van de Brasserieën 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.

13.3 Medisch noodzakelijk dieet

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

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

Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

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

13.4 Woningaanpassingen en persoonlijke hulpmiddelen

Indien in uw appartement aanpassingen nodig/wenselijk zijn, zoals een verhoogd toilet, extra beugels of drempelaanpassingen kunt u dit met uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende bespreken. Uw persoonlijk begeleider maakt een afspraak met de ergotherapeut dan wel technische dienst van de Frankelandgroep. Deze onderzoekt of de aanpassingen noodzakelijk zijn, of de aanpassingen gerealiseerd kunnen worden en welke alternatieven er eventueel zijn. De technische dienst van de Frankelandgroep brengt vervolgens de aanpassingen in uw appartement aan. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

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

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland

U kunt, in samenspraak met uw persoonlijk begeleider, benodigde persoonlijke hulpmiddelen aanvragen via de Wet langdurige zorg, mits deze zijn opgenomen in het verstrekkingenpakket. Deze hulpmiddelen ontvangt u tijdelijk, met een maximum van zes maanden, in bruikleen. Indien blijkt dat een persoonlijk hulpmiddel langdurig noodzakelijk is, kan deze worden aangevraagd bij uw zorgverzekeraar.



Voor verpleeghuisbewoners van Frankeland, Harg-Spaland en Schiewaegh

De Frankelandgroep verstrekt u als verpleeghuisbewoner in bruikleen hulpmiddelen die bij de standaard uitrusting van de Frankelandgroep horen. Een ergotherapeut/fysiotherapeut van de Frankelandgroep onderzoekt welke hulpmiddelen noodzakelijk zijn en welke alternatieven er eventueel ingezet kunnen worden.

Persoonsgebonden hulpmiddelen die buiten de standaard uitrusting van de Frankelandgroep vallen, worden aangevraagd via de Wet langdurige zorg. Deze beoordeelt of het hulpmiddel al dan niet wordt verstrekt.

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

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



14 UW RECHTEN EN PLICHTEN

14.1 Identificatieplicht

In het kader van de Wet op de Identificatieplicht bent u verplicht u - voorafgaand aan uw verhuizing naar 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 verhuizing naar de Frankelandgroep niet mogelijk.

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

14.2 Huisregels van de Frankelandgroep

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

Centrale huisregel

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

Het eigen appartement

Het staat bewoners vrij hun appartement naar eigen inzicht in te richten. In het geval, naar oordeel van de afdelingsleiding, meubilair dan wel spullen een goede en veilige verzorging in de weg staan, dienen deze te worden verwijderd.

Bewoners zijn eveneens vrij in het eigen appartement 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.

Huisdieren

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

- de bewoner kan het dier zelf verzorgen dan wel heeft hiervoor een regeling getroffen (bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname of bij ziekte van het huisdier)
- de bewoner houdt een kat op het eigen appartement
- de bewoner houdt een hond binnen desbetreffende locatie van de Frankelandgroep aangelijnd



-
- het dier heeft de nodige inentingen gekregen
 - er is een regeling getroffen voor de verblijfplaats van het dier bij overlijden van de bewoner.

Het houden van een huisdier zal aan de bewoner worden verboden, wanneer blijkt dat andere bewoners hiervan hinder ondervinden of in het geval de bewoner zijn dier(en) niet naar behoren kan verzorgen (ter beoordeling van de locatiedirectie).

Rookbeleid

Het is in de openbare ruimten van de Frankelandgroep niet toegestaan te roken. Het staat bewoners vrij in het eigen appartement te roken met uitzondering van bewoners op de psychogeriatrische zorgafdelingen. Zij roken uitsluitend (sigaretten of e-sigaretten) onder begeleiding van een zorgmedewerker of mantelzorg.

Bewoners kunnen eveneens in de rookruimte van desbetreffende locatie roken. Roken is niet toegestaan bij het gelijktijdig gebruik van zuurstof vanwege brandgevaar.

Bezoek

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

(Rijden met) Scootmobiel/elektrische rolstoel

Een scootmobiel/elektrische rolstoel dient in het eigen appartement te worden geparkeerd. Het rijden met een scootmobiel/elektrische rolstoel is binnen de algemene ruimten van de Frankelandgroep toegestaan met een maximale snelheid van vijf km/u. Bij overschrijding van deze snelheid kan een bewoner 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 dan wel mantelzorg aan te nemen. Indien een bewoner dan wel mantelzorg zijn/haar bijzondere erkentelijkheid voor medewerkers wil laten blijken, kan dit met de locatiedirectie worden besproken.

14.3 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 bewoners binnen zorginstellingen 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 persoonlijk plan benodigd zijn.

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

In aanvulling op de WGBO is voor de psychogeriatrische zorgafdelingen van de Frankelandgroep de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (de BOPZ) van kracht. Het doel van deze wet is de fundamentele rechten van een psychogeriatrische bewoner te beschermen in het geval de bewoner ten gevolge van geheugenproblemen, dementie of andere psychische stoornissen redelijkerwijs niet meer in staat is zijn/haar belangen te behartigen.

De verhuizing naar een psychogeriatrische zorgafdeling vindt bijna altijd plaats omdat de psychogeriatrische bewoner niet meer voldoende voor zichzelf kan zorgen als gevolg van zijn geestelijke achteruitgang. De Frankelandgroep beschouwt daarom een psychogeriatrische bewoner als wilsonbekwaam voor zover het de volle reikwijdte van het persoonlijk plan betreft. Dit betekent dat het persoonlijk plan altijd voor toestemming aan de vertegenwoordiger zorg wordt voorgelegd.

Bij de uitvoering van het persoonlijk plan wordt ervan uitgegaan dat de psychogeriatrische bewoner wilsbekwaam is. De zorg en/of behandeling worden steeds in overleg met de psychogeriatrische bewoner uitgevoerd, tenzij duidelijk blijkt dat de psychogeriatrische bewoner de consequenties van zijn of haar (niet) handelen redelijkerwijs niet meer kan overzien. Het begrips- en oordeelvermogen van een bewoner kan per situatie verschillen. Er is dus altijd sprake van een wilsbekwaamheid voor een bepaalde situatie of over een bepaald onderwerp. De wilsbekwaamheid wordt per onderwerp met eventuele afspraken in het persoonlijk plan vastgelegd en zo nodig bijgesteld.

14.4 Recht op medezeggenschap

De Frankelandgroep streeft ernaar een goede band met bewoners en mantelzorg te onderhouden en de medezeggenschap van bewoners en mantelzorg duidelijk gestalte te geven. Daartoe is er binnen elke locatie van de Frankelandgroep een uit en door bewoners 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.



Daarnaast zijn binnen de Frankelandgroep bewoners in menu- en activiteitencommissies actief. Ook organiseren de zorgafdelingen periodiek bewonersoverleg dan wel informatieavonden voor mantelzorgers.

14.5 Beleid ten aanzien van privacy

De Frankelandgroep hecht grote waarde aan de privacy van bewoners. Zo heeft iedere bewoner van de Frankelandgroep een eigen appartement met eigen sanitaire ruimte. Hiermee wordt voor een (belangrijk) deel de privacy van bewoners gewaarborgd. In het privacybeleid van de Frankelandgroep zijn verder bepalingen opgenomen over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van bewoners. U kunt hierbij denken aan wanneer en op welke wijze medewerkers een appartement betreden, de geheimhoudingsplicht van medewerkers en het toestemmingsvereiste van de bewoner 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) 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.



15 KLACHTENREGELING

15.1 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.

15.2 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 van de psychogeriatrische zorgafdelingen van de Frankelandgroep. U kunt hierbij denken aan:

- de kwalificatie van wilsonbekwaamheid
- het toepassen van dwangbehandeling
- het toepassen van vrijheidsbeperkende 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 persoonlijk plan
- een (beslissing tot) behandeling bij verzet van de bewoner 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 13.1). Het staat u altijd 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.



16 VEILIGHEID

16.1 Een alarmsysteem

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

16.2 Een veilige inrichting van uw appartement

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

Overwegingen om meubilair al dan niet mee te nemen zijn:

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

Veilige inrichting

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

- voldoende loopruimte is belangrijk. In het geval u een rollator gebruikt, is het aan te raden om het midden van uw appartement vrij te houden. Wanneer u een rolstoel gebruikt, is het van belang dat er voldoende ruimte is om te draaien
- om uw veiligheid te kunnen waarborgen, kan in uw badkamer geen meubilair worden geplaatst
- vermijd losse kledjes en kleden (ook bij het toilet en de wastafel); u kunt hier makkelijk over struikelen of uitglijden
- vermijd losliggende snoeren van bijvoorbeeld uw televisie, telefoon of verlichting
- als u minder goed kan staan, zijn beugels bij het toilet dan wel bij de douche aan te bevelen. Veelal zijn deze aanpassingen al in uw appartement aanwezig of kunnen alsnog in uw appartement worden aangebracht
- zorg dat u goed bij de bedieningshendels van uw ramen kunt
- gebruik voor het neerzetten van uw kopje koffie of thee liever een hoog (bijzet)tafeltje naast uw stoel dan een salontafel. Deze is meestal te laag en staat te ver om er goed bij te kunnen
- zorg dat u makkelijk bij uw telefoon kunt, zodat u niet gehaast hoeft op te staan.



Goed en comfortabel zitten

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

Vijf tips voor een goede en comfortabele (rol)stoel:

- u heeft een goede zithouding wanneer uw benen een hoek van 90 graden met de grond vormen. Als de hoek groter is dan 90 graden, is de stoel te hoog (u gaat onderuitzakken en kunt 'slaapbenen' krijgen). In het geval de hoek kleiner is dan 90 graden, is de stoel te laag. U heeft dan meer moeite met opstaan
- wanneer u een rolstoel heeft, is het belangrijk dat u met uw voeten goed op de voetenplaten staat, en dat de lengte van de beensteunen dezelfde lengte heeft als de onderbenen
- de (rol)stoel is diep genoeg als u goed achterin de stoel zit en de afstand tussen de knieholte en de zitting ongeveer vijf centimeter bedraagt
- de armleuningen zijn ook goed te gebruiken als u uit de stoel opstaat en als houvast bij het (gaan) zitten. Armleuningen die goed vast te grijpen zijn en ver naar de voorkant van de stoel doorlopen, maken opstaan en zitten gaan makkelijker
- zorg dat uw rugleuning niet te schuin staat, zodat u goed rechtop kunt zitten
- de (rol)stoel moet voldoende steun geven aan de holte in de rug (lendensteun). Bij voorkeur is deze steun verstelbaar. U kunt de steun dan zo instellen waardoor uw rug optimaal wordt ondersteund.

Een handige indeling van kasten

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

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



Verlichting

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

U wordt geadviseerd in uw appartement niet alleen sfeerverlichting aan te brengen, maar ook een aantal lampen met taakverlichting te plaatsen. U kunt op de plek waar u graag leest een goede leeslamp plaatsen. Verder is het plaatsen van een dimbare halogeen uplighter (staande lamp met licht dat naar boven schijnt, met dichte kap aan onderzijde) aan te bevelen. Deze kan met een dimmer goed werklicht geven, maar ook zachter worden gezet in het geval alleen sfeerverlichting nodig is.

Voor verzorgingshuisbewoners van Harg-Spaland, Jacobs Gasthuis, Schiewaegh en Vaartland: goed en comfortabel slapen

U dient als verzorgingshuisbewoner zelf voor een bed te zorgen. Een goed, comfortabel en bruikbaar bed is van groot belang voor zowel u als de verzorging die u bij uw persoonlijke verzorging ondersteunt. U wordt dringend verzocht bij uw verhuizing een zogenaamd seniorenbed mee te nemen dan wel aan te schaffen.

De volgende adviezen zijn hierbij van belang:

- het bed heeft de juiste hoogte als u veilig op de bedrand kunt zitten en vanuit die positie kunt opstaan
- een verstelbare bodem heeft als voordeel dat u gemakkelijker uit bed kunt komen (door het verstelbare hoofdeinde)
- een goed matras zorgt voor veel comfort bij het slapen
- het is raadzaam een licht matras mee te nemen dan wel aan te schaffen dat het verschonen van uw bed vergemakkelijkt
- waar mogelijk is het raadzaam uw bed zo te plaatsen dat u of de verzorging aan beide kanten van het bed kan komen en het gemakkelijk te verschonen is.

16.3 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 08.00 tot 20.00 uur of 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 persoonlijk plan.



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



17 FRANKELANDGROEP NIEUWS

Het Frankelandgroep Nieuws is een nieuwsblad dat één keer per twee maanden wordt uitgegeven. Elke bewoner van de Frankelandgroep krijgt de nieuwskrant thuis bezorgd.

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.



18 ZORG RONDOM HET LEVENSEINDE

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

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

Bij het (naderende) levenseinde van een bewoner zijn er ook vele praktische zaken te regelen. Zo is de uitvaart een persoonlijke aangelegenheid die door nabestaanden met een uitvaartondernemer wordt geregeld. In de folder 'Praktische informatie voor naasten bij het (naderende) levenseinde van een bewoner van de Frankelandgroep' is beschreven waar nabestaanden zoal aan moeten denken en bij wie - zo nodig - (praktische) hulp en ondersteuning ingeschakeld kan worden. Deze folder is verkrijgbaar via uw persoonlijk begeleider of het afdelingshoofd.



19 BIJ VERTREK/OVERLIJDEN

19.1 Ontruiming appartement na vertrek/overlijden bewoner

Na beëindiging van een overeenkomst Zorg met langdurig Verblijf (inclusief/exclusief Behandeling) vanwege vertrek van een bewoner, dient het appartement zo spoedig mogelijk, echter uiterlijk binnen zeven dagen (d.w.z. uiterlijk op zesde dag) na vertrek te zijn ontruimd.

In het geval een overeenkomst Zorg met langdurig Verblijf (inclusief/exclusief Behandeling) beëindigt vanwege het overlijden van een bewoner, dient mantelzorg het appartement van de bewoner binnen negen dagen (d.w.z. uiterlijk op achtste dag) na overlijden te hebben ontruimd.

In de algemene landelijke leveringsvoorwaarden voor verpleeg- en verzorgingshuizen is een termijn van maximaal zeven dagen gegeven voor het ontruimen van een appartement (inclusief de dag van overlijden).

Mede gezien de mogelijkheid die wij u willen bieden om uw naaste in het eigen appartement op te kunnen baren, is deze termijn binnen de Frankelandgroep verruimd naar maximaal negen dagen.

19.2 Oplevering van het appartement

De bewoner dan wel mantelzorg levert het appartement bij vertrek/overlijden bezemschoon op en is zelf verantwoordelijk voor de eventuele afvoer van grof afval. Daarnaast worden de door de Frankelandgroep aangebrachte voorzieningen en in bruikleen verstrekte standaardinventaris in goede en, waar nodig, in oorspronkelijke staat opgeleverd.

De technische dienst van de Frankelandgroep verricht een technische check bij het appartement. De bewoner dan wel mantelzorg ondertekent na deze technische check - onder afgifte van de sleutels - de oplevering van het appartement.

19.3 Tweepersoonsappartement en een achterblijvende partner

Indien een bewoner met partner in een tweepersoonsappartement verblijft, geldt dat bij vertrek of overlijden van een van de partners de achterblijvende partner op eigen kosten dient te verhuizen naar een eenpersoonsappartement. Zodra de Frankelandgroep de achterblijvende partner een eenpersoonsappartement aanbiedt, dient hij/zij het appartement te accepteren en maximaal binnen 14 dagen te verhuizen naar het nieuwe appartement.

19.4 Interne verhuizing

Indien u de wens heeft binnen desbetreffende locatie van de Frankelandgroep intern te verhuizen, biedt de Frankelandgroep u eenmalig een ander appartement aan. De kosten voor verhuizing en stoffering zijn voor eigen rekening van de bewoner.

In het geval de Frankelandgroep de bewoner verzoekt binnen dezelfde locatie intern te verhuizen (bijvoorbeeld bij niet passende zorg vanwege een nieuw



indicatiebesluit), zijn de kosten voor verhuizing en stoffering voor de Frankelandgroep.

Bij verhuizing naar een andere zorgaanbieder, waaronder een verhuizing tussen locaties van de Frankelandgroep, zijn de kosten vanwege verhuizing en stoffering voor de bewoner.





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

© Frankelandgroep, 2018

