WELKOM BIJ ZORGCENTRUM ST. FRANCISCUS!

Zorgcentrum St. Franciscus

BELANGRIJKE INFORMATIE

Uw appartementnummer:

_____

Uw afdeling:

_____

Uw contactverzorgende:

_____

Telefoonnummer Teamleider:
0161 - 45 80 22
Telefoonnummer Afdeling:
0161 - 45 80 1

BIJ ZORGCENTRUM ST. FRANCISCUS BENT U THUIS!

Zorgcentrum St. Franciscus stimuleert de bewoners om hun eigen leven te (blijven) leiden zoals men dat al lange tijd gewend is. St. Franciscus ondersteunt hen daarbij om de zelfredzaamheid zo lang mogelijk te bevorderen. Dit betekent geen starre huisregels en geen standaard zorgverlening, maar gevoel voor wensen en interesses van de individuele bewoner. Wanneer u beschikt over een sociaal netwerk is het van belang voor u om dit zo lang mogelijk in stand te houden.

De visie van St. Franciscus is:

- De bewoner voelt zich veilig en vertrouwd (zoveel mogelijk als thuis).
- Wij staan voor wonen, zorg en welzijn. Zorg staat hierbij niet per definitie voorop, want welzijn wordt steeds belangrijker.
- Wij doen het samen: bewoners, familie/mantelzorgers en medewerkers van St. Franciscus.

Wij zullen er alles aan doen om ervoor te zorgen dat u zich thuis voelt bij Zorgcentrum St. Franciscus! Om u hierin te begeleiden krijgt u een eigen contactverzorgende toegewezen.

De verhuizing naar een zorgcentrum is voor veel ouderen een grote stap. Daarom willen wij voor u in dit boekje zo helder mogelijk op een rijtje zetten wat u zoal kan verwachten. Natuurlijk staan wij u ook graag persoonlijk te woord om u zo veel mogelijk te ondersteunen bij de verhuizing. Met al uw vragen voor uw inhuizing kunt u terecht bij de teamleider.

U kunt de volgende informatie in dit document vinden:

De afdeling Individueel Wonen en uw appartement	3
Ontvangen van bezoek	3
Samenwerkingsafspraken	4
Het zorgplan	4
Privacy	5
Alarmering	5
Mondzorg en Pedicure	5
Schoonmaak appartement en wasgoed	6
Afspraken stervensfase	6
Rookbeleid	6
Belangrijke ruimtes van St. Franciscus	7
Activiteiten	8
Cliëntenraad en cliëntvertrouwenspersoon	8
Uw inkomsten, kosten en verzekeringen	8
Technisch onderhoud	9
Brandveiligheid	9
Post, telefonie en centrale antenne	9
Klachtenprocedure	10

AFDELING INDIVIDUEEL WONEN

Op deze afdeling wonen bewoners met verschillende indicaties (lichamelijk en geestelijk, bijvoorbeeld dementie) naast elkaar. Individueel wonen is opgedeeld in drie afdelingen:

1. Eikenlaan
2. Beukenlaan
3. Dennenlaan

Wij streven ernaar om per afdeling zo veel mogelijk vaste medewerkers in te zetten. Het zorgteam bestaat zowel uit verpleegkundigen, verzorgenden, helpenden als BOL- en BBL-studenten. Daarnaast verzorgen de assistenten welzijn bijvoorbeeld uw ontbijt als dat nodig is en ondersteunen zijn bij welzijnsactiviteiten. Verder komt een medewerker van de huishoudelijke dienst een keer per week uw appartement schoonmaken.

UW EIGEN APPARTEMENT

U bent vrij om uw appartement naar eigen smaak in te richten. Het is immers uw eigen woonruimte waar u zich thuis moet voelen. Wel vragen wij u het appartement niet te vol te zetten, zodat wij genoeg ruimte hebben om de juiste zorg te kunnen leveren. Om valgevaar te voorkomen vragen wij u ook geen vloerkleden en losse snoeren in het appartement te plaatsen.
Wanneer u hier komt wonen zal er vanuit de facilitaire dienst iemand met u meelopen om te kijken of uw appartement juist is opgeleverd. U kunt dan aangeven of u wensen heeft met betrekking tot het ophangen van persoonlijke zaken. In uw woning zijn schilderij railsen aanwezig. De ophangsystemen worden u gratis aangeboden. Uiteraard denken wij met u mee als u zwaardere materialen zoals bijvoorbeeld een klok of een kapstok heeft en komen samen tot een oplossing. Het is niet de bedoeling dat u zelf spijkers of schroeven in de muren gaat aanbrengen.

Niemand heeft toegang tot uw appartement zonder uw toestemming. Al onze medewerkers hebben de uitdrukkelijke opdracht nooit zonder uw toestemming uw appartement te betreden, zelfs niet al zou u de deur open hebben laten staan. In noodgevallen zijn alleen de aanwezige verzorgenden, technisch medewerker, teamleiders of directie daartoe gemachtigd.

UW BEZOEK

Bij Zorgcentrum St. Franciscus bent u thuis. Daarom zijn uw familieleden, vrienden en kennissen altijd welkom. Wel vragen we, indien van toepassing, om afspraken en telefoontjes zoveel mogelijk na 10:30 uur te plannen/plegen. Als u in de ochtend iets wilt ondernemen en op tijd wilt klaarstaan, kunt u dat altijd van tevoren doorgeven aan het personeel van de afdeling.
U heeft de beschikking over twee “druppels” zodat u, indien u dit wenst, er een aan uw familie kunt geven. Bij de medewerkers van de Vertoeverij kunnen u en uw eerste contactpersoon tegen betaling van 25 euro borg zoveel druppels bestellen als nodig zijn voor familieleden. Met de druppel heeft u toegang tot het gebouw en uw appartement. Bezoekers met een druppel kunnen altijd naar binnen. Bezoekers zonder druppel dienen 's avonds aan te bellen voor toegang in verband met uw en onze veiligheid.

SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

Elke bewoner heeft een **contactverzorgende**. Een contactverzorgende is een van de medewerkers die verantwoordelijk is voor de coördinatie van zorg en een aanspreekpunt voor u en uw familie.

U wordt gevraagd om een **eerste contactpersoon** op te geven. Deze persoon wordt gebeld wanneer er een calamiteit is zoals een valincident. Ook wordt contact gelegd met de eerste contactpersoon als er iets gaat veranderen of als bijvoorbeeld de shampoo op is. Wij mogen geen privacygevoelige informatie verstrekken aan anderen. De eerste contactpersoon krijgt van ons de bevoegdheid mee te lezen in het zorgdossier via **Caren zorgt**. De eerste contactpersoon kan anderen toevoegen. Hierin kunnen ook berichten worden gestuurd.

Voor bezoek aan ziekenhuizen, specialisten of andere zorggerelateerde instanties, willen we graag uw familie vragen de begeleiding hiervan op zich te nemen.

In geval van onvrede of klachten kan de eerste contactpersoon in eerste instantie terecht bij uw contactverzorgende. Mocht er onverhoopt geen goede afhandeling plaatsvinden dan wordt de contactpersoon verwezen naar de teamleider en daarna eventueel naar de klachtencommissie.

ZORGPLAN

De zorg die u van ons ontvangt is vastgelegd in een zorgplan in het elektronische cliëntdossier ONS van Nedap. Dit plan wordt door de contactverzorgende opgesteld in samenspraak met u en uw eerste contactpersoon. De contactpersoon geeft na goedkeuring akkoord voor dit plan d.m.v. een handtekening. Dit is mogelijk via Caren zorgt. Wijzigingen in het plan worden altijd eerst besproken.

EVALUATIE ZORGPLAN OF MDO

Het zorgteam is verantwoordelijk voor de totale zorg voor u. Dit gaat uiteraard wel in samenspraak met uw contactpersoon. Er wordt halfjaarlijks geëvalueerd met de eerste contactpersoon en indien mogelijk met u. Wanneer u onder de verpleeghuiszorg valt is er elk half jaar een multidisciplinair overleg (MDO). Vooraf wordt eerst een evaluatiegesprek gevoerd met de familie. Het MDO wordt gepland met familie, de contactverzorgende de specialist ouderen geneeskunde (SOG) en de psycholoog. Indien wenselijk kunnen andere disciplines hierbij aansluiten.

MEDISCH

Binnen St. Franciscus werken we samen met uw eigen huisarts wanneer u geen indicatie voor behandeling heeft.
Voor de verpleeghuisbewoners met behandeling werken wij samen met een specialist ouderenzorg (SOG), dr. A Rahmon en een Verpleegkundig Specialist (VS) Ivonne Vermeer.

PRIVACY

Privacygevoelige informatie wordt alleen verstrekt aan medewerkers die bij de zorg en behandeling betrokken zijn en aan uzelf. Wij verzoeken u nadrukkelijk om overeenstemming te bereiken over wie uw contactpersoon is. Indien noodzakelijk kunt u dit wettelijk regelen. Over de inhoud van het zorgleefplan en de dagelijkse gang van zaken zal regelmatig met u of uw contactpersoon overlegd worden.
Uw appartement is privé. Alleen wanneer noodzakelijk, mag personeel uw kamer/appartement betreden en anderen op uw uitnodiging. Het afsluiten van kamers/appartementen kan in overleg met het verzorgend personeel en is vanzelfsprekend afhankelijk van individuele situaties. Het principe is, dat verzorgend personeel op uw deur klopt of aanbelt voor ze naar binnengaan.

ALARMERING

Uw appartement beschikt over een zusteroproepsysteem. Hiermee kunt u hulp inroepen van een verzorgende. In de badkamer hangen twee rode koorden. Zowel in de woonkamer als in de slaapkamer hangt een kastje aan de wand met een rode knop waarop u kunt drukken. Ook beschikt u over een hals- of polsalarm waarmee u op afstand het alarm kunt activeren. Wij adviseren u dit alarm altijd bij u te dragen. Na een alarm kan de zorgmedewerker een spreek/luisterverbinding tot stand brengen zodat u met de zorgmedewerker kunt spreken. Op de dag dat u hier komt wonen, zal de zorgmedewerker uitleg geven over het systeem.

MONDZORG

Wij vinden goede mondzorg belangrijk voor onze bewoners. Daarom werken wij voor onze bewoners met een indicatie voor behandeling samen met NoviaCura, een organisatie die gespecialiseerd is in het leveren van mondzorg aan (rolstoelafhankelijke en dementerende) ouderen. Wanneer u geen indicatie heeft voor behandeling, dan blijft u gebruik maken van uw eigen tandarts.

PEDICURE

Normale nagelverzorging wordt binnen St. Franciscus uitgevoerd door het zorgpersoneel. Wanneer u dit liever door uw eigen pedicure laat doen, dan is dat voor uw eigen rekening. Indien nodig regelt St. Franciscus voor bewoners met behandeling onze huispedicure voor het laten verwijderen van likdoors en eelt.

Wanneer uw voeten door diabetes speciale zorg nodig hebben (voetcontrole, onderzoek en behandeling van huid- en nagelproblemen), dan heet dat behandeling. Deze behandeling wordt door de gespecialiseerd pedicure van St. Franciscus gegeven. Wanneer u een indicatie heeft voor behandeling dan komen deze kosten voor rekening van St. Franciscus. Als u geen indicatie heeft voor behandeling, dan gaat dit via uw zorgverzekering.

SCHOONMAAK

U ontvangt huishoudelijke hulp voor het schoonhouden van uw appartement. De medewerker huishoudelijke dienst maakt hierover afspraken met u. In principe wordt uw appartement een keer per week schoongemaakt. Een aantal periodieke schoonmaakwerkzaamheden dient uw familie zelf te doen, zoals de binnenzijde van de ramen zemen en het schoonmaken van de binnenkant van de keukenkastjes.

WASGOED

Zorgcentrum St. Franciscus zorgt voor het wassen van uw bad- en beddengoed. Het reinigen van uw persoonsgebonden was komt voor uw eigen rekening. U kunt uw persoonsgebonden was zelf (laten) doen of laten verzorgen door medewerkers van de wasserij van Zorgcentrum St. Franciscus. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het formulier wasverzorging bijgevoegd in de welkomstmap en onze website.

AFSPRAKEN OVER DE STERVENSFASE

Wanneer uw levenseinde nadert is het voor uw familie mogelijk om 24/7 bij u te blijven en eventueel op een logeerbed te slapen. Wij zullen er alles aan doen om u en uw familie zo goed mogelijk te begeleiden tijdens de stervensfase.

Wanneer u komt te overlijden wordt de zorg overgedragen aan de uitvaartondernemer. Het is aan uw familie om deze in te schakelen. Het is mogelijk om te worden opgebaard in de eigen kamer. Directe nabestaanden kunnen dan afscheid van u nemen in uw eigen appartement. Voor bewoners, medewerkers en overige nabestaanden gaat dit altijd in overleg met uw familieleden. Tijdens het afscheid nemen is er de mogelijkheid tot het drinken van koffie en thee in de Vertoeverij tegen een vergoeding. Het uitgeleide doen wordt met de contactverzorgende afgestemd. Onder passende stilte wordt naar de hoofdingang gelopen alwaar medewerkers een haag vormen bij de kapel.

Als zorgcentrum hebben wij een zorgleveringsplicht. Daarom is het helaas zo dat uw appartement na overlijden binnen een korte periode weer beschikbaar moet zijn voor een nieuwe bewoner. Wanneer u overlijdt vragen wij de familie daarom om het appartement zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen, te ontruimen en de sleutel in te leveren. Als dat niet gebeurt, kunnen wij de kamer of het appartement ontruimen en de daarin aanwezige eigendommen drie maanden opslaan. Dit is wettelijk geregeld. Natuurlijk gaan wij hierover met uw naasten in gesprek.

ROOKBELEID

Binnen Zorgcentrum St. Franciscus is een algemeen rookverbod van kracht, conform de vigerende wettelijke bepalingen. In uw appartement bent u vrij om te roken. Wij willen u er wel op wijzen, dat bij opzegging van het appartement eventuele kosten voor extra reiniging voor het appartement, voor u zijn. Daarnaast is het niet toegestaan om te roken indien een medewerker van Zorgcentrum St. Franciscus bij u in het appartement is.

DE VERTOEVERIJ

Als u via de hoofdingang het pand van St. Franciscus binnenstapt, treft u aan de rechterkant ons gezellige restaurant ‘De Vertoeverij’ aan. De Vertoeverij is dagelijks open tot 19:30 uur. U kunt daar genieten van een hapje en een drankje. Zie hiervoor onze kleine kaart. Uiteraard is uw familie ook van harte welkom.
De warme maaltijd wordt hier in onze eigen keuken bereid en wordt tussen de middag geserveerd. 's Avonds kunt u hier de broodmaaltijd nuttigen. Iedere dinsdagavond is het frietavond. Tegen betaling is uw familie ook welkom. Als u de maaltijd op het eigen appartement wilt nuttigen, is dit natuurlijk ook mogelijk.

Verjaardag
Wij bieden voor uw verjaardag een feestmaaltijd voor u en één familielid gratis aan. Overige familieleden kunnen tegen betaling ook deelnemen.
Daarnaast kan het vieren van uw verjaardag geheel door ons worden verzorgd. Loop eens binnen in de Vertoeverij en vraag naar de vele mogelijkheden.

WINKEL

In de Vertoeverij is een winkeltje waar u uw dagelijkse boodschappen kunt doen. Het winkeltje is zeven dagen per week geopend van 10:00 uur tot 11:30 uur en van 13:30 uur tot 17:00 uur. In de winkel is ook het eten te verkrijgen voor uw dagelijkse broodmaaltijden.

KAPEL EN GEESTELIJKE VERZORGING

Zorgcentrum St. Franciscus beschikt over een mooie kapel/stilteruimte. In de Vertoeverij wordt elke woensdag een viering gehouden waar Pastoor van Zutphen in voor gaat. De dienst is te volgen via het intern televisiekanaal. Dit geldt ook voor alle diensten in de parochiekerk. Pastoor van Zutphen neemt naast de diensten ook de “geestelijke zorg” op zich in St. Franciscus. Indien u dit wenst, kunt u zelf met hem een afspraak maken.

KAPPER

De kapper bevindt zich op de eerste etage in het verpleeghuis IDW. De kapper is aanwezig op donderdagen en vrijdagen. U kunt zelf een afspraak maken en kosten zijn voor eigen rekening.

OVERIGE BELANGRIJKE RUIMTES

- De **centrale keuken** bevindt zich achter de omloopgang van de Vertoeverij.
- De **stilteruimte** bevindt zich in de gang links bij de hoofdingang.
- De **fysioruimte/gymruimte** bevindt zich op afdeling Beukenlaan
- Op afdeling Eikenlaan is een huiskamer genaamd **Tulpenhof** voor bewoners die behoefte hebben aan dagstructuur.

ACTIVITEITEN

Binnen St. Franciscus worden verschillende activiteiten georganiseerd. U beslist zelf waar u aan deel wilt nemen. Er worden activiteiten georganiseerd zoals spelmiddagen, koersbal, gym en muziekuitvoeringen. Rondom de feestdagen organiseren wij leuke en sfeervolle acitviteiten. Wij vinden het fijn als familie hierbij betrokken is en ideeën zijn natuurlijk altijd welkom! Dit geldt ook voor uitstapjes zoals de kermiswandeling. Verder zijn er mogelijkheden tot kaart- en andere spellen, borduren en andere creatieve activiteiten. Het programma wordt afgedrukt in het bewonersblad 'Ons Franske'.

De medewerker Welzijn en Dagbesteding zal een keer langskomen om samen te bespreken aan welke activiteiten u graag wilt deelnemen en wat uw wensen zijn.

CLIËNTENRAAD EN CLIËNTVERTROUWENSPERSOON

Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten en familie/mantelzorgers actief meedenken. Daarom komen de cliëntenraad en de Raad van Bestuur regelmatig in vergadering bijeen. Eenmaal per jaar houdt de cliëntenraad een algemene jaarvergadering, waarvoor alle cliënten worden uitgenodigd.

Cliëntenraad

Jose Jacobs is naast voorzitter van de cliëntenraad ook onze cliëntvertrouwenspersoon.
Telefoon: 06-57582462
Mailadres: jacobs.jose@home.nl

UW INKOMSTEN, KOSTEN EN VERZEKERINGEN

Wij gaan er vanuit dat u zelf uw inkomen, vermogen en andere financiële zaken beheert en regelt, of dit door een van uw kinderen of andere familieleden laat regelen. Vanzelfsprekend zijn wij bereid, als u daarover vragen heeft, advies te geven over wie u hulp kunt vragen. Uw wettelijke eigen bijdrage aan woon- en zorgkosten wordt vastgesteld en geïnd door het CAK (Centraal Administratie Kantoor). Bijkomende kosten kunnen via een automatische incasso worden verrekend. Tijdens het eerste gesprek ontvangt u (schriftelijke) informatie hierover.

U dient zelf te zorgen voor een inboedelverzekering. De WA-verzekering is collectief geregeld.

TECHNISCH ONDERHOUD

Zorgcentrum St. Franciscus heeft een technisch medewerker. Zijn er gebreken aan uw appartement, dan kunt u dit doorgeven aan een zorgmedewerker. Voor reparaties van persoonlijke eigendommen kunt u onze technisch medewerker echter niet inschakelen.

BRANDVEILIGHEID

In onze locaties is dag en nacht een opgeleide BedrijfsHulpVerlener (BHV-er) aanwezig. Wanneer u brand ziet, slaat u het ruitje in van de handbrandmelder, in de gangen, waarna u deze handbrandmelder indrukt. Het calamiteitenplan treedt dan in werking. In ons huis zijn op alle afdelingen vluchtroutes aangegeven. Zorg dat de vluchtroute bij u bekend is. Gebruik bij brand nooit de lift!

M.b.t. de brandveiligheid op uw appartement gelden de volgende regels

- Roken in bed is niet toegestaan.
- Het leegmaken van asbakken in de prullenmand is niet toegestaan.
- Het gebruik van kaarsen, straalkacheltjes of oliekacheltjes is niet toegestaan.
- Plaats geen bloemen of planten op uw TV.
- Elektrische snoeren mag u niet zelf aanleggen. Ook ondeugdelijke elektrische apparaten en snoeren in uw appartement zijn niet toegestaan.
- U mag geen brandbare vloeistoffen of chemische middelen op uw kamer bewaren.
- Zet elektrische apparaten uit als u weggaat.
- Gebruikmaken van andere warmtebronnen voor koken en verwarming van uw appartement dan een kookplaatje of koffiezetapparaat en de centrale verwarming is niet toegestaan.
- U wordt verzocht uw medewerking te verlenen aan een eventuele controle van uw elektrische apparaten en snoeren door de technisch medewerker van St. Franciscus

POST, TELEFONIE EN CENTRALE ANTENNE

De **post** en uw kranten liggen in uw postvak in het winkeltje. Post die u zelf wilt verzenden, kunt in de brievenbus bij de hoofdingang deponeren waar men dan voor de verzending zorgdraagt. Een eigen **telefoonaansluiting** op uw appartement is mogelijk: de aansluitingskosten, abonnementsgelden en gesprekskosten zijn dan voor uw rekening. Uw televisie kan gratis aangesloten worden op de centrale antenne.

Tevens zijn de kerkzender van Gilze en de zender van de Vertoeverij digitaal te ontvangen op de **tv**, indien u een ziggo smartcard hebt**.** Bij de instellingen van de ziggo smartcard in de tv of decoder, verandert u het netwerk-ID naar:

- 03333 voor alle vrije zenders inclusief kerk en Vertoeverij (vrij toegankelijk)
- 05555 als u een extra pakket afneemt van Ziggo voor bijvoorbeeld voetbal, sport of formule 1
- 06666 als u een extra pakket afneemt van Ziggo en de kerk en Vertoeverij zender wilt bekijken.

Daarna opieuw de zenders inladen voor: 985: kerkzender van Gilze
986 de Vertoeverij zender

KLACHTENPROCEDURE

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Waar mensen samen werken en wonen, kan het echter gebeuren dat de zorg- en dienstverlening niet naar verwachting verloopt. In dat geval horen we dat graag van u. Met uw klacht of suggestie kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Natuurlijk is het eerste advies om uw klacht rechtstreeks te bespreken met betrokkene(n). Mocht dit geen oplossing bieden of geeft u er de voorkeur aan dit met een ander te bespreken, dan kunt u contact opnemen met een van de volgende functionarissen:

- Contactverzorgende
- Teamleider
- Directeur
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Regio Breda e.o.

Zorgcentrum St. Franciscus heeft een overeenkomst afgesloten met de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Regio Breda e.o.
Adres van de klachtencommissie:
Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen Regio Breda e.o.
Postbus 9630
4801 LS Breda

Tijdens het eerste gesprek ontvangt u (schriftelijke) informatie over de klachtenregeling.

HEEFT U BEHOEFTE AAN MEER INFORMATIE?

Meer informatie over bijvoorbeeld onze diensten en andere wetenswaardigheden: kijkt u eens op onze website www.stfranciscus.nl.
Daarnaast kunt u met uw vragen natuurlijk altijd terecht bij onze medewerkers.

WIJ WENSEN U EEN HELE FIJNE TIJD BIJ ZORGCENTRUM ST. FRANCISCUS!

Zorgcentrum Sint Franciscus
Kerkstraat 20
5126 GC Gilze
Tel: 0161 – 45 80 10