

Inhoud

Voor U bij ons komt

Missie en Zorgvisie	2
Woonvoorzieningen binnen Thebe	3
Indicatie CIZ en Zorgzwaartepakket	3
Cliëntservicebureau	3
Contact en contactpersonen	4
Zorgproducten en keuzediensten	5
Zorgovereenkomst	5
Praktische zaken	5
Inrichting appartement & Huisdieren	6
Verzekeringen	6
Eigen bijdrage zorginstelling	7
Identiteitsbewijs & Ziekenvervoer	7
Mondzorg	8

Wanneer u bij ons woont

EVV-er	9
Zorgleefplan en Zorgverlening	9
Huisarts & Apotheek	10
Activiteiten	10
Vrijwilligers, familie & ontvangen bezoek	11
Behandeling en begeleiding	12

De gang van zaken in uw nieuwe woonomgeving

Hoe ziet een dag eruit & Privacy	13
Brandveiligheid en roken	14
Kleding, was en hulpmiddelen	14
Non fixatie beleid	14
Euthanasiebeleid & Reanimeren	15
Regeling rondom opname en vertrek	17

Aanvullende informatie

Versterken rechtspositie bewoners Thebe	18
Vertrouwenspersoon	18
Consultant ouderenmishandeling	18
Klachtenbemiddelaar	18
Cliëntenraad	19
Commissie Melding Incidenten	19
Financiën	20
Melding diefstal	20
Toestemming beeldopnames	20

Voor u bij ons komt

Welkom

Welkom bij Thebe. Wij danken u hartelijk voor uw keuze voor Thebe als uw zorgaanbieder. U ontvangt deze informatiemap uit handen van het cliëntenservicebureau of uw Eerst Verantwoordelijk Verzorgende. Hierin worden alle belangrijke zaken rondom uw verhuizing besproken en bovendien vindt u allerlei informatie over uw nieuwe woonomgeving. Heeft u na het lezen toch nog vragen, aarzel dan niet om contact op te nemen met de opnamecoördinator van het cliëntenservicebureau. Zij helpt u graag verder!

Wat is Thebe?

Thebe is een zorg- en dienstverleningsorganisatie die opereert in West- en Midden-Brabant. Met een breed dienstenpakket is Thebe er voor jong en oud: van kraamzorg, jeugdgezondheidszorg, thuiszorg en voeding- en dieetadvisering tot zorg en behandeling in woonzorgcentra en aanvullende diensten en cursussen. Uw woonzorgcentrum maakt onderdeel uit van Thebe Breda, waaronder de plaatsen Breda, Prinsenbeek, Alphen, Chaam en Baarle Nassau vallen.

Missie

Alle inwoners van West- en Midden-Brabant zijn bij Thebe aan het juiste adres voor vragen en behoeften op gezondheidsgebied. Want wij leveren passende en betaalbare zorg en alle daarbij benodigde voorzieningen.

Zorgvisie

Thebe wil u een zo aangenaam en zelfstandig mogelijk leven laten leiden. Daarom

werken we met deskundige, gemotiveerde medewerkers die borg staan voor persoonlijke en professionele zorg. We gaan voor lokale en kleinschalig georganiseerde zorg waarbij uw persoonlijke situatie centraal staat en waarin u zich zo thuis mogelijk voelt.



Woonvoorzieningen binnen Thebe

Thebe biedt zorg aan mensen die op verschillende manieren wonen: dit kan variëren van hulp bij het huishouden bij u thuis tot intensieve verzorging, behandeling en begeleiding op een afdeling, of in een kleinschalige groepswooning. In welke woonvorm u ook komt te wonen, er zijn altijd veel voorzieningen. Zoals huiskamers, activiteitenruimtes, een restaurant, kapper en bibliotheek. Thebe biedt ook zorg aan mensen die een appartement huren bij een woningcorporatie. Zij ontvangen de benodigde zorg dan in hun eigen huis.

Indicatie CIZ

Voor wonen binnen een woonzorgcentrum is een indicatie 'Zorg met verblijf' nodig van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De indicatie geven zij af in de vorm van een Zorgzwaartepakket (ZZP). U kunt steeds aangeven naar welk woonzorgcentrum uw voorkeur uitgaat.

Heeft u nog geen indicatie? Neemt u dan gerust contact met ons op, wij regelen dit graag voor u.

Zorgzwaartepakket

Het CIZ bekijkt welke zorg u nodig heeft en hoeveel zorg u nodig heeft. Aan de hand van deze gegevens geven zij hiervoor een "indicatie" af. Deze indicatie bepaalt vervolgens in welk Zorgzwaartepakket (ZZP) uw zorgvraag past. Aan ieder zorgzwaartepakket is een vast aantal zorguren gekoppeld. De pakketten zijn oplopend in zwaarte (1 t/m 10). Het kan dus zijn dat medebewoners meer of minder zorguren ontvangen dan u. Dit is afhankelijk van de indicatie die zij hebben ontvangen. Cliënten met een ZZP 1 t/m 3 kunnen volgens de huidige wetgeving niet langer opgenomen worden in het verzorgingshuis. Voor hen hebben wij mogelijkheden in de verschillende aanleunwoningen. Neemt u gerust contact met de opnamecoördinator op als U wilt weten of u met uw ZZP in de gewenste locatie kunt wonen. Samen kijken we dan wat de mogelijkheden zijn.

Wilt u meer weten over Zorgzwaartepakketten? U kunt een informatieboekje bestellen of downloaden via: Postbus 51: www.postbus51.nl.

Cliëntenservicebureau

Het indicatiebesluit wordt door het CIZ naar het cliëntenservicebureau van Thebe Breda gestuurd. De opnamecoördinator neemt vervolgens contact met u op om te horen wat uw zorgvraag precies is. Hoogstwaarschijnlijk zal er nog niet meteen een plaats vrij zijn in het woonzorgcentrum van uw keuze. U wordt dan op een wachtlijst geplaatst. De opnamecoördinator regelt in overleg met u de overbruggingszorg tot er plaats is voor u. Zodra dit het geval is neemt zij direct contact met u op.

De opnamecoördinator blijft voor u de contactpersoon tot uw verhuizing en is uw aanspreekpunt voor al uw vragen rondom de zorg. Tenminste iedere drie maanden neemt zij contact met u op om te vragen hoe het met u gaat en of de overbruggingszorg die wordt ingezet nog voldoende is.

Uw opnamecoördinator:.....telefoonnummer: 076 – 52 33 840

Contact opnamecoördinator

Het wachten is nu op een kamer/appartement. Wanneer er een kamer/appartement voor u vrij komt neemt de opnamecoördinator contact met u op. Er wordt met u een afspraak gemaakt om de kamer/appartement te komen bezichtigen. Wanneer u akkoord gaat met uw kamer/appartement, wordt er in overleg met u een verhuisdatum afgesproken. Het is belangrijk te weten dat, wanneer u de kamer/appartement accepteert, verhuizing op korte termijn moet plaats vinden. Als u meer tijd nodig heeft dan de dagen die wij u voorstellen is dit tegen betaling altijd mogelijk.

Contactpersonen

Door omstandigheden is het misschien niet altijd mogelijk om persoonlijk met u afspraken te maken of onderwerpen te bespreken. Wij vinden het daarom belangrijk dat voor u twee contactpersoon worden aangesteld. Dit kunnen personen uit de familie- of vriendenkring zijn die, in overleg met u, uw persoonlijke belangen behartigen.

Wij maken bij de contactpersonen onderscheid in:

Zorgwaarnemer: Deze is het aanspreekpunt voor praktische zorgzaken. (kleding, bezoek ziekenhuis, bijwonen multidisciplinair cliëntoverleg etc.) Zij neemt, in overleg met u, beslissingen op zorggebied. Wij vragen de zorgwaarnemer uitdrukkelijk om andere familieleden te informeren over de afspraken en beslissingen die genomen zijn. Het is voor ons nl. niet mogelijk om alle familieleden te informeren.

Zaakwaarnemer: Deze is het aanspreekpunt voor zakelijke aangelegenheden. Zij neemt, in overleg met u, beslissingen op het gebied van financiën, rekeningen, verzekering etc. Wij vragen de zaakwaarnemer uitdrukkelijk om andere familieleden te informeren over de afspraken en beslissingen die genomen zijn. Het is voor ons nl. niet mogelijk om alle familieleden te informeren.

Wij vragen u ook om aan te geven wie wij moeten bellen bij noodgevallen, dit noemen wij de eerste contactpersoon.



In noodgevallen zullen wij altijd één persoon bellen, deze persoon dient de rest van de familie te informeren.

Het is van belang dat naam, telefoonnummer en e-mailadres van de waarnemers bekend zijn bij ons.

Het later wijzigen van zorgwaarnemers of zaakwaarnemers kan alleen door Uzelf gebeuren. Als u hiertoe niet meer in staat bent moet de huidige waarnemer hiervoor toestemming geven.

Zorgproducten

U woont straks in een woonzorgcentrum. Dat is een grote stap voor u en om deze zo goed mogelijk te laten verlopen leggen wij u hier al graag uit wat u van ons kunt verwachten. U ontvangt straks iedere dag de zorg die u nodig heeft. Wat dat precies inhoudt hangt van uw persoonlijke situatie af. Denkt u hierbij aan hulp bij het opstaan, het aankleden en de persoonlijke verzorging. Ook bij zaken als voeding of het innemen van uw medicijnen kunt u ondersteuning verwachten. Ook zorgen wij er in beperkte mate (ca.1 uur/week) voor dat uw kamer/appartement wordt schoongemaakt, dat er activiteiten voor u worden georganiseerd en dat u altijd iemand om hulp kunt vragen. De kosten voor het verblijf en de zorg worden betaald vanuit de wet Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). U betaalt hiervoor een eigen bijdrage, die afhankelijk is van uw inkomen.

Keuzediensten

Thuis was u misschien gewend aan meer luxe en gemak. Thebe Breda biedt u daarom de mogelijkheid tot het extra inkopen van allerhande diensten. Een overzicht van deze diensten en de tarieven vindt u in de bijlage.

Zorgovereenkomst

Om alle afspraken die gemaakt worden tussen u en Thebe officieel te maken is het nodig dat er een zorgovereenkomst wordt ondertekend. Hierin worden wederzijdse rechten en plichten vastgelegd. Bij opname ontvangt u de speciaal voor u opgestelde zorgovereenkomst. Deze dient u uiterlijk op de derde dag na opname ondertekend te retourneren aan het cliëntenservicebureau via de antwoordenvolp.

Mocht u tegen die tijd vragen hebben over de overeenkomsten, aarzel dan niet om contact op te nemen met uw opnamecoördinator of eerst verantwoordelijk verzorgende.

Wanneer u uw appartement huurt van een woningcorporatie

Het kan zijn dat u uw appartement huurt van een woningcorporatie en daar zorg van Thebe ontvangt. Alle woonlasten, zoals huur, water en energiekosten, worden via de woonstichting met u verrekend. Ook voor alle zaken met betrekking tot uw woning kunt u bij de corporatie terecht.

Praktische zaken rondom uw verhuizing

Bij een verhuizing komt altijd veel kijken. De verhuizing naar uw nieuwe kamer/appartement bij Thebe dient u zelf te regelen. Wij willen u wel graag wat zaken meegeven, zodat u niets over het hoofd ziet.

Informeren instanties

Laat instanties waar u een overeenkomst mee hebt weten dat u verhuisd bent. Denkt u bijvoorbeeld aan de gemeente, uw ziektekostenverzekeraar, uw huisarts, kranten of tijdschriften waar u een abonnement op heeft, verenigingen waar u lid van bent etc.



Inrichting van uw kamer/appartement

U mag zelf bepalen hoe u uw nieuwe kamer/appartement inricht. U mag hiervoor uw eigen meubels meenemen. Houdt u er wel rekening mee dat waarschijnlijk niet alle meubels in uw nieuwe kamer/appartement passen. Er dient altijd voldoende ruimte te zijn voor eventuele til-liften die gebruikt moeten worden bij uw verzorging.

Wanneer u geen eigen meubelen heeft zorgt Thebe voor een basisinrichting (bed, kledingkast, tafel en stoel)

Advies bed

We adviseren u om de aanschaf van een hoog-laag -of seniorenbed in overweging te nemen. Zo'n bed maakt het in en uit bed stappen wat gemakkelijker.

Zoals gezegd is dit een advies en geen verplichting. Als u als verzorgingshuisbewoner om medische reden een hoog/laagbed nodig heeft kunt u dit via uw huisarts en zorgverzekeraar veelal kosteloos aanvragen.

Radio, televisie, telefoon en internet

Iedere kamer/appartement beschikt over een kabelaansluiting voor radio en televisie en een telefoonaansluiting. Bij opname verneemt u hoe dit precies geregeld is in uw woonzorgcentrum. Dit geldt ook voor de mogelijkheden op het gebied van internet. Abonnements –en gebruikskosten zijn voor eigen rekening.

Huisdieren

Als u overweegt een huisdier mee te brengen, vragen we u dit eerst met ons te overleggen.

Verzekeringen

U moet uw eigen ziektekostenverzekering aanhouden i.v.m. een eventuele ziekenhuisopname, fysiotherapie of bezoek aan een specialist etc.

Thebe sluit voor u een collectieve WA-verzekering en een inboedelverzekering af. WA verzekering; werelddekking gedekt voor een bedrag tot 2 mlj euro. Eigen risico €20,- Inboedelverzekering; dekking inboedel €15.000,- / sierraden € 2.500,- / contant geld € 1000,-. Eigen risico € 50,-. In geval van schade kunt u contact opnemen met het clientservicebureau (076-5233840 of frontdesk.csb@thebe.nl)

U kunt uw eigen WA- en inboedelverzekeringen dus opzeggen. Heeft u erg waardevolle spullen of veel contant geld in huis, dan adviseren wij u hiervoor een extra verzekering af te sluiten.

Let op! Ontvangt u alleen zorg van Thebe en huurt u uw appartement van een woningcorporatie? Dan dient u al uw eigen verzekeringen aan te houden.

Eigen bijdrage zorginstelling

Iedereen die zorg ontvangt of gebruik maakt van de faciliteiten van een woonzorgcentrum, betaalt vanaf de eerste dag maandelijks een wettelijk vastgestelde, inkomensafhankelijke eigen bijdrage AWBZ. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) voert deze regeling uit. Zij sturen u een kennisgeving en een beschikking over de hoogte van de eigen bijdrage. Voor meer informatie over de inkomensafhankelijke eigen bijdrage AWBZ en de hoogte hiervan kunt u terecht op de website van het zorgkantoor: www.hetcak.nl. Als u geen beschikking heeft over het internet kunt u bij het CAK (tel 0800-0087).

Identiteitsbewijs

Elke inwoner van Nederland dient in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs (paspoort of identiteitskaart). Zonder geldig ID bewijs mogen wij u wettelijk niet opnemen op onze locaties. Ook ziekenhuizen en specialisten waar u nog niet bekend bent zullen u (met uitzondering van spoedsituaties) weigeren te behandelen. Zorgt u er dus te allen tijde voor dat u in het bezit bent van een geldig identiteitsbewijs. Wij verzoeken u vriendelijk, om gelijk met de zorgovereenkomst, een kopie van uw ID bewijs mee te zenden naar het Clientenservicebureau.

Bewoners van Thebe locaties in Breda die niet naar het gemeentehuis kunnen gaan, kunnen hun ID bewijs ook op de locatie laten verlengen. Medewerkers van de gemeente Breda komen op verzoek ook op de locatie. Neemt u voor de mogelijkheden contact op met de afdeling burgerzaken van de gemeente.

Ziekenvervoer

Cliënten die bij ons wonen hebben soms zittend ziekenvervoer nodig om een bezoek aan het ziekenhuis te kunnen brengen. Als U hiervan nu of in de toekomst gebruik wenst te maken adviseren wij u om bij uw ziektekostenverzekering een aanvraagformulier "*medische verklaring zittend ziekenvervoer*" op te vragen. Als u dit zover mogelijk invult en het naar ons medisch secretariaat zendt zullen zij er zorg voor dragen dat onze artsen dit ondertekenen en inzenden.

Uw ziektekostenverzekeraar zal dan beoordelen of u hiervoor in aanmerking komt. Zij geven in dat geval een machtiging af. Graag ontvangt het medisch secretariaat hier ook een kopie van.

Medisch secretariaat Thebe Breda, Liesboslaan 6, 4813 EC Breda

Mondzorg

Wij vinden het belangrijk om op onze locaties aandacht te besteden aan goede mondzorg, omdat een goede mondverzorging een positief effect heeft op de algehele gezondheid. Daarom hebben wij met een aantal tandartspraktijken afspraken gemaakt over tandheelkundige hulp en mondverzorging. Dit houdt in dat uw tanden of prothese goed kunnen worden verzorgd.

Binnen onze locaties zijn voorzieningen getroffen voor tandheelkundig onderzoek en mondverzorging. Dit betekent dat ook cliënten van het verzorgingshuis niet perse naar een tandartspraktijk hoeven voor controle of behandeling maar gebruik kunnen maken van de diensten die de tandartsen op de locatie aanbieden. De kosten voor deze tandartszorg kunt u, afhankelijk van uw pakket, declareren bij uw ziektekostenverzekering.

Voor vragen hierover kunt u terecht bij de medewerkers van de afdeling of bij onze mondzorg-assistente op telefoonnummer: 06-42 77 35 14

Wanneer u bij ons woont

Op de dag van uw verhuizing wordt u (en uw contactpersoon) op een van tevoren afgesproken tijdstip in het woonzorgcentrum ontvangen door een medewerker die u meeneemt naar uw kamer/appartement en uitleg zal geven over diverse praktische zaken, zoals het alarmsysteem, de deurbel, de kookplaat en de rookmelder.

EVV-er

Eén van de eerste dagen maakt u kennis met uw EVV-er. Dit staat voor Eerst Verantwoordelijke Verzorgende. Zij is werkzaam in het team van de afdeling en is als het ware de coördinator van uw zorg. Ook is zij de contactpersoon voor u en uw familie als er vragen of opmerkingen zijn.

Zorgleefplan

Welke zorg u precies ontvangt hangt af van uw persoonlijke situatie en van de indicatie die u heeft gekregen van het CIZ. Aan de hand van deze indicatie bespreekt uw EVV-er met u welke zorg u nodig heeft, wat u zelf nog kunt doen, wat uw verdere wensen zijn en wat precies mogelijk is binnen de indicatie die u heeft.

De afspraken die u met de EVV-er maakt worden vervolgens vastgelegd in een Zorgleefplan en door U ondertekent. Dit plan is een aanvulling op de zorgovereenkomst en dient als basis voor de verzorgenden, de verpleegkundigen en eventuele behandelaars, zodat ook zij allemaal op de hoogte zijn van de zorg die u nodig heeft. Uw EVV-er evalueert twee keer per jaar met u en uw contactpersoon de zorg die u ontvangt. Uw zorgplan kan, indien nodig, worden bijgesteld.

Mocht het nu zo zijn dat u in verloop van tijd meer zorg nodig heeft, dan kan uw EVV-er via het cliëntsrbureau een verzoek tot meer uren zorg (door middel van een herindicatie) bij het CIZ aanvragen. Deze aanvraag gaat altijd in overleg met U en dient door u te worden getekend.

Zorgverlening

U krijgt te maken met een aantal verschillende zorgverleners. Zij doen hun werk niet onafhankelijk van elkaar, maar zij werken samen in een team. Zo is er op elke afdeling een team van verzorgenden, verpleegkundigen en helpenden werkzaam. Het gehele team is verantwoordelijk voor de gang van zaken op uw afdeling of binnen uw woning. Naast de verzorging en verpleging zijn er nog veel meer medewerkers die u tegen kunt komen, zoals medewerkers van de huishoudelijke en facilitaire dienst, activiteitenbegeleiders, vrijwilligers, receptiemedewerkers, stagiaires etc.



Huisarts

Uw huisarts blijft verantwoordelijk voor uw medische zorg. In sommige situaties kan het wenselijk of noodzakelijk zijn dat de medewerkers van de afdeling op de hoogte zijn van de afspraken die u met de huisarts maakt. De huisartsen worden na hun bezoek dan ook verzocht deze afspraken te melden aan de verzorgenden. Bezoekt u de huisarts in de praktijk, dan vragen wij u of uw contactpersoon om zelf de gemaakte afspraken aan uw verzorgende door te geven. Deze afspraken worden genoteerd in het zorgdossier. Heeft u op dit moment een huisarts buiten de gemeente waar u straks komt te wonen? Dan verzoeken wij u een huisarts in uw nieuwe gemeente te zoeken.

Apotheek

U bent in principe zelf verantwoordelijk voor het voldoende in huis hebben van en het innemen van uw medicijnen, maar mocht het nodig zijn dan kan de verzorging dit (gedeeltelijk) van u overnemen. Thebe kan dan voor u de medicijnen bestellen bij een vaste apotheek en uw verzorgenden zorgen ervoor dat er altijd voldoende op voorraad is. In dit geval dient u zelf u huidige apotheek te verwittigen.

Activiteiten

Binnen het woonzorgcentrum worden activiteiten georganiseerd. Wanneer u op basis van uw indicatie hier recht op hebt, krijgt u in dagdelen een zinvolle en volwaardige dagbesteding aangeboden aan de hand van uw zorgvraag. Dit kunnen structurele groepsactiviteiten zijn, zoals bewegingsactiviteiten, handwerken of spelletjes doen, of individuele activiteiten.

Hiernaast worden er ook thema-activiteiten georganiseerd voor alle bewoners, zoals kerst- en paasvieringen, carnaval, uitstapjes etc. Het activiteitenprogramma, dat wordt samengesteld door de activiteitenbegeleiders, wisselt regelmatig. U kunt aan deze activiteiten deelnemen onder begeleiding van uw familie, een vrijwilliger of een activiteitenbegeleider. Voor activiteiten kan een eigen bijdrage gevraagd worden.



Vrijwilligers

In het woonzorgcentrum is een groep vrijwilligers actief die u ondersteunt bij uw dagelijkse activiteiten. Ze helpen bij koffie en thee schenken, begeleiden u bij een wandeling en andere activiteiten en maken een praatje met u. Het werk dat verricht wordt door vrijwilligers is een onmisbare aanvulling op het werk van onze medewerkers. Wij zijn hier als organisatie dan ook erg blij mee!

Familie/relatie

Familie/relaties spelen een belangrijke rol in ons woonzorgcentrum. Wanneer er iemand in de familie ziek wordt of niet goed meer voor zichzelf kan zorgen, dan treft dit de hele familie en heeft dit gevolgen voor de onderlinge relaties. Binnen het woonzorgcentrum treffen u, uw familie en zorgverleners elkaar. Wij vinden het belangrijk dat familieleden en mantelzorgers sterk betrokken blijven en samenwerken met het zorgteam. Samen kunnen we ervoor dat u de noodzakelijke zorg en aandacht krijgt. Het wordt dan ook zeer op prijs gesteld dat familieleden/relaties bepaalde taken blijven vervullen.

Bezoek ontvangen

Bezoek is de hele dag en avond welkom, alle hulp is tenslotte welkom. Wel verzoeken wij om rekening te houden met de tijden waarop gerust wordt of wanneer behandelingen plaats vinden.

Behandeling en Begeleiding

Binnen onze woonzorgcentra kan naast de verzorging zo nodig behandeling en begeleiding worden ingeschakeld. De volgende deskundigen zijn hiervoor beschikbaar:

Ergotherapie

De behandeling van de ergotherapeut is er op gericht om u zo zelfstandig mogelijk, in uw eigen omgeving, te laten functioneren. U kunt hierbij denken aan allerlei dagelijkse handelingen zoals douchen, boterhammen smeren, etc. Soms heeft u hierbij een hulpmiddel nodig zoals aangepast bestek of een rolstoel. De ergotherapeut geeft u advies en begeleidt u bij het aanvragen en het gebruiken van hulpmiddelen. Ergotherapie werkt op verwijzing van de (huis)arts.

Fysiotherapie

De behandeling van de fysiotherapeut heeft als doel om u binnen uw mogelijkheden zo optimaal mogelijk te laten bewegen zodat u zo min mogelijk beperkt wordt in uw dagelijks doen en laten. Daarnaast adviseert de fysiotherapeut bij het inzetten van hulpmiddelen, traint met u het gebruik hiervan en geeft u, uw mantelzorg en de verzorging adviezen hierover. Bij de fysiotherapeut kunt u terecht zonder verwijzing.

Logopedie

De logopedist behandelt en begeleidt u als u problemen heeft op het gebied van communicatie, bijvoorbeeld wanneer u moeite heeft met het begrijpen van taal, het spreken of bij gehoorstoornissen. De logopedist geeft ook begeleiding, training en advies bij eet- en drinkproblemen, bijvoorbeeld bij verslikken. Logopedie werkt op verwijzing van de huisarts.

Voeding- en dieetadvies

De diëtisten van Thebe Voeding en Dieet geven advies, voorlichting en begeleiding op het gebied van voeding. U kunt hierbij denken aan smaakveranderingen, verminderde eetlust, ongewenst gewichtverlies etc.. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw voedingsgewoonten. De diëtist werkt op verwijzing van de huisarts.

Ouderengeneeskunde

Uw huisarts kan, indien gewenst, een consult aanvragen bij de specialist ouderengeneeskunde die werkzaam is binnen het woonzorgcentrum.

Psychologie

Uw huisarts kan, indien gewenst, een consult aanvragen bij de psycholoog die werkzaam is binnen het woonzorgcentrum.

De gang van zaken in uw nieuwe woonomgeving

Hoe ziet een dag eruit?

In principe blijft u het leven van alledag leven. Het verschil is dat onze medewerkers u waar nodig hierbij helpen. U krijgt hulp om zoveel mogelijk zelf te blijven doen, maar er is altijd iemand in de buurt die u kan helpen, ook 's nachts. Ook kan het zijn dat u beperkte verpleegkundige zorg van ons ontvangt.

Afwezigheid melden

U bent vrij om te gaan en te komen wanneer u wilt. Maar om te voorkomen dat medewerkers zich onnodig ongerust maken, vragen we u om uw afwezigheid te melden wanneer u voor langere tijd afwezig bent.

Voordeur

Uw voordeur is de deur van uw eigen kamer/appartement. Wij adviseren u met klem deze deur als u de woning verlaat op slot te doen. Op basis van afspraken kunt u het verzorgend personeel toegang toestaan tot uw kamer/appartement.

Privacy

We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke wensen. In verband met een goede zorgverlening is het noodzakelijk om persoonlijke gegevens over u vast te leggen in een bewonersgebonden zorgleefplan, zoals naam, geboortedatum, verzekeringsnummer, BurgerServiceNummer (voorheen sofinummer), een kopie van uw identiteitskaart of paspoort en afspraken die met u zijn gemaakt. Medewerkers die bij de directe zorgverlening betrokken zijn zullen zorgvuldig met deze gegevens omgaan. De regels en afspraken die het woonzorgcentrum hierbij hanteert zijn vastgelegd in het privacyreglement van Thebe. Dit kunt u opvragen via het cliëntservicebureau of vinden op www.thebe.nl



Brandveiligheid en roken

In de woonzorgcentra van Thebe geldt een rookverbod, met uitzondering van eventueel speciaal hiervoor aangewezen ruimtes. Alleen in uw eigen kamer/appartement is het u en uw bezoek toegestaan om te roken. Wel is hierbij de voorwaarde dat buiten uw kamer/appartement geen hinder of overlast mag zijn van tabaksrook. In verband met de brandveiligheid adviseren wij u:

- niet te roken in bed
- geen elektrische straalkachels te gebruiken
- geen asbakken leeg te maken in prullenbakken die niet brandveilig zijn
- geen ondeugdelijke elektrische apparaten en snoeren te gebruiken
- geen petroleum, spiritus, benzine en andere brandbare vloeistoffen te gebruiken
- geen kaarsen te branden, met uitzondering van waxinelichtjes

Ook adviseren wij u uw televisietoestel altijd uit te zetten als u niet kijkt. Dus ook niet op stand-by laten staan (het rode lichtje moet uit zijn). Op diverse plaatsen in het complex vindt u informatie over hoe te handelen bij brand.

Kleding en was

Afhankelijk van uw woonsituatie of woonvorm kunt u uw was (gedeeltelijk) door een externe wasserij laten doen. U kunt er ook voor kiezen uw was door een familielid of relatie te laten verzorgen. Bij opname ontvangt u de folder Textielverzorging, hierin leest u meer over de service en kosten van de externe wasserij.

Hulpmiddelen

Bent u aangewezen op het gebruik van hulpmiddelen, dan zijn er verschillende manieren om deze aan te schaffen. De specialist ouderengeneeskunde of uw behandelaar zoals fysiotherapeut, ergotherapeut of logopedist ondersteunt en adviseert bij het aanvragen ervan.

Wanneer u een rollator of andere hulpmiddelen gebruikt adviseren wij u om deze voor uw komst na te laten kijken, zodat u een goedgekeurde rollator meeneemt.

Het is ook erg handig om al uw hulpmiddelen (gebit, bril, scheerapparaat etc.) van uw naam en geboortedatum te voorzien.

Non-fixatie beleid

Vanuit het ministerie voor de gezondheidszorg is besloten dat zorgorganisaties hun cliënten niet meer mogen fixeren. Hieronder worden alle vormen van vrijheidsbeperking verstaan bijvoorbeeld: gebruik van bedrekken, fixatiebanden of ene blad voor de rolstoel. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat, wanneer er niet meer gefixeerd wordt, het aantal valpartijen beduidend toeneemt maar dat het aantal fracturen en bijzondere letsels niet toenemen. Daarom heeft de minister besloten dat vallen nooit meer een reden mag zijn om iemand te fixeren.

Er wordt dus niet meer gefixeerd binnen de afdelingen van Thebe Breda. Alleen als de cliënt hier zelf (niet de contactpersoon) uitdrukkelijk om vraagt mogen wij hier van afwijken. Er kan altijd een consult aangevraagd worden met de specialist ouderengeneeskunde om te praten over non-fixatie, de alternatieven en de risico's.

Euthanasiebeleid

De autonomie van onze cliënt staat binnen Thebe Breda centraal. Wanneer het euthanasie betreft moeten wij natuurlijk wel aan de wet voldoen. Wanneer de cliënt een euthanasievraag heeft kan dit altijd met de arts besproken worden.

Wanneer u hier vooraf meer over wilt weten kunt u bij het clientenservicebureau de beleidsnotitie rondom euthanasie opvragen.

Reanimeren

Reanimeren of niet: wat is uw wens?

Zodra u een hartstilstand krijgt, bent u bewusteloos. Om snel te kunnen handelen is het belangrijk dat familie en hulpverleners van te voren weten of ze u wel of niet moeten reanimeren. Daarom vragen wij u nu al om uw persoonlijke wens kenbaar te maken. Een moeilijke keuze waarbij het u kan helpen als u er meer over weet. Vandaar deze informatie.

U kunt aangeven of u wel of niet gereanimeerd wilt worden. Dan weten uw naasten en hulpverleners waar ze aan toe zijn.

Praten over reanimeren

Samenvatting

Hoe ouder u wordt, hoe groter de kans op een hartstilstand.

Het is belangrijk dat familie en hulpverleners weten of ze u dan wel of niet moeten reanimeren.

Bespreek met uw arts wat uw kansen en risico's zijn bij een eventuele reanimatie. Wilt u niet gereanimeerd worden? Dan komt dat in uw medisch dossier.

U kunt ook een niet-reanimerenverklaring maken (deze kunnen we scannen in uw medisch dossier) en een niet-reanimerenpenning bij u dragen.

Verandert uw mening? Praat opnieuw met uw arts.

In sommige situaties beslist een arts of u gereanimeerd wordt.

Wat is een hartstilstand?

Soms kan het hart opeens stoppen met pompen. Het hart pompt dan geen bloed meer rond. Bij een hartstilstand raakt u snel bewusteloos. U stopt ook met ademen. Er komt dan geen zuurstof meer in uw hersenen. Na vier tot zes minuten zuurstofgebrek raken uw hersencellen beschadigd. Als er niets wordt gedaan, overlijdt u waarschijnlijk binnen 10 minuten na een hartstilstand.

Waarom ontstaat een hartstilstand?

Hoe ouder u wordt, des te groter wordt de kans op een hartstilstand. Een hartstilstand kan bijvoorbeeld ontstaan wanneer uw hart te weinig zuurstof krijgt. Dit komt meestal doordat bloedvaten van het hart dicht gaan zitten. U krijgt dan een hartinfarct. Ook kan een hartstilstand ontstaan door uitputting van uw hart (hartfalen).

Kansen na reanimatie

Wanneer uw hart en uw ademhaling stilstaan, kan met reanimatie geprobeerd worden het hart en de ademhaling weer opgang te krijgen. Als u niet gereanimeerd wordt, overlijdt u bij een hartstilstand binnen 10 minuten zonder daarvan iets te merken. Met reanimatie is er een kleine kans dat u overleeft.

Hier vindt u wat gegevens uit wetenschappelijk onderzoek onder ouderen:

Van de 100 mensen die ouder zijn dan 70 en buiten het ziekenhuis gereanimeerd worden, blijven er gemiddeld 8 leven. De andere 92 overlijden.

Van de mensen die door de reanimatie nog leven (8 van de 100), houdt de helft (4) dezelfde gezondheid als voor de hartstilstand of lichte restklachten.

Als u ouder wordt en/of ernstig ziek, wordt de kans dat u een hartstilstand overleeft steeds kleiner.

Wilsverklaring

We willen graag weten hoe u tegenover reanimatie staat als u iets overkomt. Uw arts kan, als u dat wil, met u in gesprek gaan hierover. Als uw gezondheidstoestand in de loop van de tijd verandert, dan kan het nodig zijn dat er opnieuw een gesprek plaatsvindt.

In de visie van Thebe is het belangrijk dat elke cliënt zo veel mogelijk de regie houdt over zijn of haar leven. U bent zelf verantwoordelijk (of uw wettelijke vertegenwoordiger) voor het maken van de juiste keuzes en het nemen van de juiste beslissingen. Uw beslissing moet wel bekend zijn bij uw naasten en hulpverleners om er ook naar te kunnen handelen. Daarom kunt u in de wilsverklaring vastleggen hoe U wilt dat er wordt gehandeld in situaties waarin u dit zelf niet kunt beslissen.

Zorgleefplan

Uw verklaring wordt opgenomen in uw medisch dossier en in het zorgleefplan.

Mocht er iets met u gebeuren terwijl uw wens nog niet duidelijk is, dan zullen we, tenzij een arts anders beslist, overgaan tot reanimeren.

Zodra uw verklaring is vastgelegd zullen we hiernaar handelen.

Regeling rondom opname en vertrek

Wij hopen dat het nog lang gaat duren maar het is altijd mogelijk dat u door overlijden of verhuizing naar elders, uw kamer of appartement op enig moment zult verlaten.

Vanaf dat moment stopt de vergoeding die Thebe vanuit de AWBZ krijgt.

U zult begrijpen dat Thebe, gezien het kostenaspect, dit aantal dagen zo kort mogelijk wil houden. Daarnaast staan er ook altijd mensen op de wachtlijst die graag zo snel mogelijk willen verhuizen naar het woonzorgcentrum.

Thebe Breda heeft daarom met de cliëntenraden afspraken gemaakt rondom het vertrek van cliënten.

Bij vertrek of overlijden heeft de cliënt of diens nabestaande zeven dagen de tijd om de kamer of het appartement te ontruimen. Het tellen begint vanaf de dag van opname/vertrek. De zevende dag dient de kamer of het appartement volledig leeg opgeleverd te worden.

Wij begrijpen dat dit in sommige gevallen niet haalbaar is en bieden dan ook de mogelijkheid om de kamer tegen betaling langer te gebruiken. Bij uw zorgovereenkomst ontvangt u een bijlage met hierop de tarieven. Actuele tarieven kunt u opvragen het cliëntenservicebureau (076-52 33 840 of frontdesk.csb@thebe.nl)

Als U een door Thebe ingericht appartement bewoonde zullen er niet zoveel persoonlijke bezittingen in de kamer aanwezig zijn. Wanneer er in dat geval andere cliënten zeer dringend opgenomen moeten worden in uw kamer zal Thebe, na overleg met u of uw nabestaande, vragen om uw persoonlijke spullen eerder van de kamer te verwijderen. Lukt dit niet dan zullen wij dit voor u doen en deze gedurende maximaal zeven dagen opslaan. Tegen betaling is het altijd mogelijk om persoonlijke bezittingen langer op te slaan.

Clienten die verblijven op een tijdelijke opnamekamer dienen hun persoonlijke spullen direct bij vertrek van de kamer te verwijderen. Dit geldt ook als u vanuit een tijdelijke opnamekamer naar het ziekenhuis gaat.

Aanvullende informatie

Versterken rechtspositie bewoners Thebe intramuraal.

Binnen Thebe Zuid Oost (locaties van Thebe rond Tilburg) en Thebe Breda kennen we een zogenaamde cliëntvertrouwenspersoon in de persoon van Coby Westerlaken. De functie van cliëntvertrouwenspersoon heeft tot doel de individuele cliënt te ondersteunen in situaties waar onvrede over bestaat. Met andere woorden: de functie heeft tot doel de individuele cliënt meer tot zijn recht te laten komen. Daarnaast is de vertrouwenspersoon ook diegene die men kan benaderen wanneer er ouderen-mishandeling dreigt of aanwezig is.

Naast de cliëntvertrouwenspersoon kennen we ook klachtenbemiddelaars. Hun taken zijn vooral gericht op het bijstaan van cliënten bij klachten. Zij zullen steeds bemiddelen tussen beide partijen om zo te komen tot een oplossing.

Het kan voorkomen dat u ontevreden bent over de dienst- en zorgverlening. De eerste manier om aan deze onvrede een einde te maken is door het probleem te bespreken met de directe betrokkene of uw EVV-er.

Lukt het niet om er samen met onze medewerkers uit te komen, dan kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. Samen met u (of uw contactpersoon) zal zij een gesprek plannen met de betrokkene. De contactgegevens vindt u hieronder.

Soms is er echter geen sprake van een klacht maar betreft het meer een kwestie waarover u wilt praten. Het zijn vaak meer persoonlijke zaken waar u erg mee zit en waarvoor u een oplossing zoekt. Om die reden kan de cliënt een beroep doen op de vertrouwenspersoon. Binnen de mogelijkheden die er zijn tracht de vertrouwenspersoon deze kwesties zo snel mogelijk naar de juiste personen te begeleiden.

De bereikbaarheid bij kwesties, klachten en/of ouderenmishandeling:

Vertrouwenspersoon. Als er een kwestie is kan de bewoner of diens vertegenwoordiger contact opnemen met de vertrouwenspersoon: Coby Westerlaken, deze is te bereiken;



Telefonisch: 06-52 07 82 49

e-mail: cvp@thebe.nl

Consultant ouderenmishandeling; Wanneer er een situatie van ouderenmishandeling is of dreigt te ontstaan bij of rondom een bewoner kan ieder die dit signaleert dit melden bij de consultant ouderenmishandeling. Ook hiervoor kunt u Coby Westerlaken bereiken: 06 – 34 65 97 36

Klachtenbemiddelaar; Als u contact op wilt nemen of een klacht wilt melden, kunt u de klachtenbemiddelaars op de volgende manieren bereiken;

Telefonisch: 076.523.38.40 (nummer van het servicebureau, zij geven uw tel.nr. door aan de klachtenbemiddelaar die u z.s.m. terug belt)

Per e-mail: klacht@thebe.nl

Schriftelijk: Thebe/woonzorgcentra t.a.v. CSB - klachtenbemiddeling

Postbus 9757
4801 LW Breda

De woonzorgcentra werken met vier onafhankelijke klachtenbemiddelaars die bij toerbeurt bemiddelen; Mw. Joke van Deijck, Mw. Arlette Verweirde, Mw. Nel Hinfelaar & Mw. Helma Rullens.

Als u verdere stappen wilt ondernemen kunt u in de klachtenfolder, die u bij opname ontvangt, meer informatie vinden.

Clëntenraad

In de Wet Medezeggenschap Clënten Zorginstellingen (WMCZ) is vastgelegd dat er binnen elke organisatie in de zorg een cliëntenraad moet zijn. Dit is een raad die opkomt voor de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten, binnen de doelstellingen van de organisatie. Thebe heeft één centrale cliëntenraad. Deze bestaat uit



afgevaardigden uit de verschillende werkmaatschappijen van Thebe. Daarnaast heeft elk woonzorgcentrum van Thebe een lokale cliëntenraad. Van iedere lokale cliëntenraad zit er ook een afgevaardigde in de centrale cliëntenraad. Thebe ziet een cliëntenraad als een belangrijke gesprekspartner voor wensen en ideeën van cliënten. Het is voor de organisatie van belang dat de lokale manager overleg kan voeren met de gekozen vertegenwoordigers van de bewoners. U als bewoner kunt het verslag van de vergadering van de cliëntenraad inzien.

Commissie Melding Incidenten Clënten (MIC)

Voor goede zorg en begeleiding is kwaliteitscontrole van belang. De commissie Melding Incidenten Clënten verzamelt gegevens over incidenten, al dan niet veroorzaakt door menselijk handelen, waarbij u direct of indirect hinder/schade heeft opgelopen. Breng een van onze medewerkers op de hoogte als u een incident wilt bespreken. Alleen medewerkers kunnen namelijk melding maken van incidenten. U zelf of uw contactpersoon niet.

Financiën

U krijgt een cliëntnummer toegewezen waaronder door u gemaakte kosten administratief worden verwerkt. Maandelijks ontvangt u van de administratie van Thebe een factuur met daarop de kosten die door u betaald dienen te worden.

Aan u zal worden gevraagd of kosten die zijn gemaakt en niet vergoed worden door de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) via een automatische incasso mogen worden geïnd. Denk hierbij aan kosten voor bijvoorbeeld:

- Keuzediensten
- Locatiegebonden kosten bijvoorbeeld ontspanning, extraatjes, boodschappen, centrale antenne, telefoon. Een overzicht van de kosten is afhankelijk van de locatie en ontvangt u bij opname.

Medewerkers van Thebe kunnen u niet helpen bij het beheer van uw financiën. U dient zelf uw geld- en bankzaken te regelen, eventueel met hulp van uw familie/relatie. Mocht u daartoe niet in staat zijn dan is het mogelijk de rechter te vragen een bewindvoerder over uw financiën aan te stellen; met vragen hieromtrent kunt u op de website : www.rechtspraak.nl.

Melding diefstal

Wij vragen u bij vermissing of diefstal dit altijd te melden bij uw EVV-er.

Toestemming Beeldopnames

Om onze medewerkers goed te kunnen trainen en opleiden maken wij in sommige gevallen beeldopnames. Op het moment dat hiervan sprake is ontvangt u een toestemmingsformulier.

Ook voor het plaatsen van bijvoorbeeld foto's in een brochure zullen wij altijd uw toestemming vragen.