



Cliëntinformatie



Huize Louise

De cliënteninformatie van Cicero Zorggroep bestaat uit drie delen.

Deel 1: Algemene informatie

Deel 2: Locatiespecifieke informatie per zorgcentrum

Deel 3: Informatie over wet- en regelgeving, financiën en verzekeringen, beleid en procedures

Deze brochure is deel 2: Locatiespecifieke informatie zorgcentrum Huize Louise

Inhoudsopgave

pagina

| | |
|--|----|
| Welkom bij zorgcentrum Huize Louise | 3 |
| Over Cicero Zorggroep | 3 |
| Zorgdiensten van Huize Louise | 4 |
| Verhuizen naar en wonen in Huize Louise | 5 |
| • Wat neemt u mee als u verhuist naar Huize Louise? | 5 |
| Zorg-/dienstverleningsovereenkomst | 6 |
| Indeling van het zorgcentrum | 6 |
| • Algemeen | 6 |
| • Begane grond | 6 |
| • 1 ^e etage, 2 ^e etage en 3 ^e etage | 7 |
| Wonen in zorgcentrum Huize Louise | 8 |
| • Indeling van uw appartement | 8 |
| • Geld en waardevolle zaken | 9 |
| Zorgverlening, welzijn en eten & drinken | 10 |
| • Zorg en behandeling binnen de verpleegafdeling | 10 |
| • Medische en farmaceutische zorg | 11 |
| • Medische zorg op de verzorgingsafdelingen | 11 |
| Huishoudelijke/dagelijkse gang van zaken | 12 |
| • Bezoek | 12 |
| • Roken | 12 |
| • Afwezigheidsmelding | 12 |
| • Maaltijden | 13 |
| • Koffie, thee en fris | 14 |
| • Huisdieren | 14 |
| • Fotografie/filmopnames | 14 |
| • Huishoudelijke zaken | 14 |
| Geestelijke verzorging | 15 |
| Vrijwilligers | 16 |
| Daginvulling | 16 |
| Receptie | 17 |
| Service diensten | 18 |
| • Restaurant | 18 |
| • Winkel | 18 |
| • Postvoorziening | 18 |
| • Kapsalon | 18 |
| • Pedicure | 19 |
| • Wasserij | 19 |
| • Huren van een ruimte | 19 |
| • Mondzorg | 19 |
| • Gebak bestellen | 19 |
| Technische zaken en sleutels | 20 |
| • Storingen | 20 |
| • Sleutels/toegang tot het gebouw | 20 |
| Veiligheid: Calamiteitenplan/brandpreventie | 21 |
| • Veiligheid van gebouwen en deskundigheid medewerkers | 21 |
| • Brandveiligheid: wat kunt u zelf doen? | 21 |
| Brandpreventie en -veiligheid | 22 |
| Afwezigheidsmelding | 23 |
| Cliëntenraad | 23 |
| Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris | 24 |
| Wens, idee of ongenoegen? | 24 |
| Klachtencommissie | 25 |
| Financiën en verzekeringen | 25 |
| Wettelijke vertegenwoordiging in geval van PG | 26 |
| Bereikbaarheid en ligging | 26 |
| Parkeren | 27 |
| Tot slot | 27 |
| Overzicht van de bijlagen | 27 |
| Adresgegevens | 28 |

Welkom!

Welkom in zorgcentrum Huize Louise

Binnenkort komt u wonen in zorgcentrum Huize Louise. Om uw komst zo aangenaam en gemakkelijk mogelijk te maken en om u alvast wegwijs te maken in uw nieuwe omgeving, is deze informatiebrochure voor u samengesteld. Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in Huize Louise en heten u alvast van harte welkom.



Over Cicero Zorggroep

Zorgcentrum Huize Louise is onderdeel van Cicero Zorggroep, een organisatie voor ouderenzorg in Zuid-Limburg. Cicero heeft een breed aanbod aan diensten: verpleeghuiszorg, verzorgingshuiszorg, thuiszorg, revalidatie, behandeling en begeleiding en tijdelijk verblijf. Ook worden diverse diensten en activiteiten voor thuiswonende senioren geboden. Zorg en diensten worden verleend in en vanuit 12 moderne zorgcentra en andere locaties in de regio Zuid-Limburg. Cicero Zorggroep heeft ongeveer 2.000 medewerkers in dienst, die worden ondersteund door zo'n 800 vrijwilligers.

Cicero Zorggroep hanteert 'Cliënt Centraal' als uitgangspunt. Dit betekent dat Cicero zo veel mogelijk tegemoet wil komen aan de wensen van haar cliënten, binnen de beschikbare mogelijkheden.

Uitgebreide informatie over Cicero Zorggroep en Cliënt Centraal kunt u vinden in deel 1 van de cliëntinformatie van Cicero Zorggroep.



Zorgdiensten van Huize Louise

Zorgcentrum Huize Louise biedt de volgende zorgdiensten* aan:

- Wonen in een zorgcentrum: verzorgingshuis
- Wonen in een zorgcentrum: kleinschalig wonen psychogeriatric
- Behandeling en begeleiding (aan huis)
- Dagverzorging
- Maaltijdvoorziening
- Welzijnsarrangementen

Zorg aan huis wordt in Brunssum en omstreken door Cicero bij u thuis geboden.

* Voor uitleg van de zorgdiensten: zie deel 1 van de cliëntinfo 'Algemene informatie' Cicero Zorggroep, of kijk op www.cicerozorggroep.nl

Deze infobrochure heeft voornamelijk betrekking op wonen in het zorgcentrum. Als u interesse heeft in zorgdiensten voor thuiswonenden, dan kunt u informatie en diverse brochures opvragen bij Cicero Zorgservice, T 0900 500 9 500.



Verhuizen naar en wonen in Huize Louise

Verhuizen naar een zorgcentrum is vaak een grote stap. We doen ons best ervoor te zorgen dat u zich snel op uw gemak voelt bij ons.

Als u ervoor gekozen heeft, op basis van een indicatie, naar Huize Louise te gaan verhuizen, komt Cicero naar u toe: wij bezoeken u in uw thuissituatie of daar waar u op dat moment (tijdelijk) verblijft. U wordt bezocht door een zorgtoewijzer van Cicero Zorgservice, zo mogelijk samen met de zorgmanager of medewerker van de afdeling. Samen met u worden uw wensen en behoeftes besproken. Ook wordt doorgenomen wat er geregeld dient te worden voorafgaand aan uw verhuizing, bijvoorbeeld het opzeggen van overeenkomsten van telefoon, huur, gas, elektra en welke instellingen een adreswijziging dienen te ontvangen. Ook het inschrijven bij de gemeente Brunssum komt hierbij aan bod. U kunt met vragen natuurlijk ook altijd terecht bij de locatie-manager, zowel vóór uw verhuizing als daarna.

De deur staat altijd open!



Wat neemt u mee als u verhuist naar Huize Louise?

Als u verhuist naar Huize Louise verzoeken wij u het volgende mee te nemen:

- geldig identiteitsbewijs
- zorgverzekeringskaart/polis zorgverzekering
- alle medicijnen die u gebruikt
- actueel medicatieoverzicht
- eventuele dieetlijst

Daarnaast neemt u natuurlijk persoonlijke eigendommen en uw persoonlijke toiletpullen mee. Wij willen u of uw familie ook vragen er op te letten dat deze artikelen regelmatig bijgevuld worden. U mag uw eigen beddengoed, handdoeken en washandjes van thuis meenemen. U kunt er ook voor kiezen om gebruik te maken van bed- en badlinnen van Huize Louise.

Zorg-/dienstverleningsovereenkomst

Met iedere cliënt wordt een zorg-/dienstverleningsovereenkomst gesloten, waarin de rechten en plichten op het gebied van zorg- en dienstverlening

van zowel de zorgaanbieder als de cliënt beschreven zijn. Het ondertekenen hiervan wordt vooraf of binnen een week na uw komst apart afgehandeld.



6

Indeling van het zorgcentrum

Algemeen

Zorgcentrum Huize Louise bestaat uit een verzorgingshuis met 39 eenpersoonsappartementen en 4 echtparenappartementen en de **psychogeriatrische** verpleegunit Beemdenhof (voor ouderen met dementie). Beemdenhof is onderverdeeld in vier verpleegafdelingen, namelijk Parklaan, Kerkplein, Vijverpad en Mergelweg. Binnen de verpleegafdelingen zijn 38 eenpersoonskamers beschikbaar.

Dit alles is verdeeld over vier etages die bereikbaar zijn via twee liften.

Begane grond

Op de begane grond bevinden zich de hoofdingang met receptie, teampost verzorgingshuis, eetzaal, garderobe, toiletten, winkeltje, kapsalon/pedicure, het afdelingskantoor van de verpleegafdeling en de cliëntenappartementen van de verzorgingshuisafdeling Korenbloem en verpleegafdeling Parklaan.



1^e etage

Op de eerste etage vindt u de kapel en de sacristie, het afdelingskantoor, de centrale badkamer en de cliëntenappartementen van de verpleegafdeling Kerkplein en de cliëntenappartementen van verzorgingshuisafdeling 't Klavertje.

2^e etage

Op de tweede etage bevinden zich de dagverzorging inclusief spreekkamer en rustruimte, de bibliotheek, de fysioruimte, het afdelingskantoor en de cliëntenappartementen van de verpleegafdeling Vijverpad en de verzorgingshuisafdeling Boterbloem.

3^e etage

Op de derde etage vindt u de teampost van het verzorgingshuis, de activiteitenbegeleiding, het afdelingskantoor en de cliëntenappartementen van de verpleegafdeling Mergelweg en de verzorgingshuisafdeling Klaproos.

Op de derde etage vindt u bovendien de kantoren van de locatiemanager en de verantwoordelijken welzijn en eten & drinken. Mocht u vragen hebben: **de deuren staan altijd open!**

7



Wonen in zorgcentrum Huize Louise

Wanneer u bij ons komt wonen doen wij er alles aan om u zo snel mogelijk thuis te laten voelen in Huize Louise.

Indeling van uw appartement

Huize Louise heeft drie soorten appartementen:

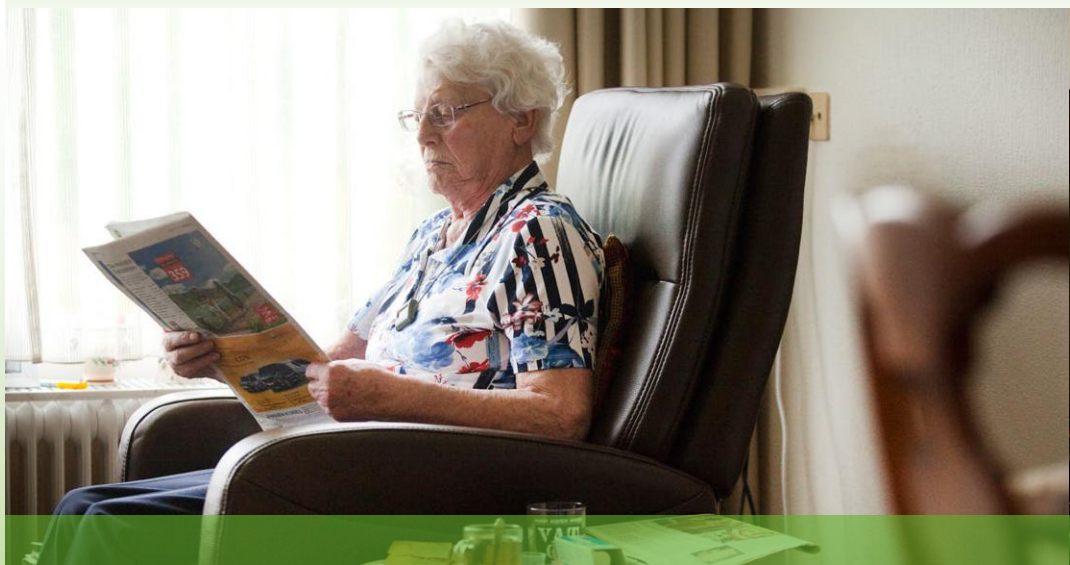
- de appartementen in het verzorgingshuis;
- de echtparenappartementen in het verzorgingshuis;
- de appartementen op de verpleegafdeling.

Uw appartement kunt u naar eigen smaak inrichten. We vragen u bij de inrichting rekening te houden met de

benodigde zorg die onze medewerkers veilig moeten kunnen leveren. Natuurlijk kunnen wij u hierover adviseren. Indien gewenst voorziet Cicero Zorggroep in een basisinrichting conform het Wlz-kompas.

De volgende voorzieningen zijn aangebracht:

- keukenblok met koelkast (alleen verzorgingshuis);
- badkamer met douche, wastafel en toilet;
- medicijnkastje (alleen verzorgingshuis);
- vloerbedekking (linoleum);
- rookdetectoren (aangesloten op de brandmeldcentrale);
- zorgoproepsysteem woon-slaapkamer, inclusief halsalarm (alleen verzorgingshuis);
- brievenbus (verpleegafdeling: brievenbakjes op afdeling).



In uw kamer bevindt zich verder:

- Een contactdoos voor het centrale antennesysteem. Hierop kunt u uw eigen **radio en televisie** aansluiten. U kunt gebruik maken van het basisabonnement dat Cicero bij Ziggo heeft of een eigen abonnement afsluiten. In beide gevallen betaalt u abonnementskosten.
- **Wifi.** Net als in de rest van het zorgcentrum kunt u in uw kamer gratis gebruik maken van Wifi.
Netwerknaam: cliënteninternet
Wachtwoord: Cicero2016
- Voor wat betreft **telefonie** zien we in de praktijk dat de meeste (nieuwe) bewoners gebruik maken van een eigen mobiele telefoon. Mocht u graag gebruik willen maken van een vaste telefoonlijn, dan overleggen we de mogelijkheden in dit kader met u.

De kamers van de verpleegafdeling zijn tevens standaard voorzien van een bed en een nachtkastje.

Het appartement dient bij vertrek te worden achtergelaten in de staat waarin het is opgeleverd. De voorzieningen dienen in goede staat in het appartement achter te blijven. Dat betekent dat u bijvoorbeeld gordijnen en vitrages naar eigen wens kunt ophangen (indien zij voldoen aan het kwaliteitskeurmerk 'brandvertragend'), maar bij het verlaten van het appartement dienen de originele vitrages weer aanwezig te zijn.

Geld en waardevolle zaken

Zorgcentrum Huize Louise is een openbare instelling en daarmee vrij toegankelijk. Helaas kunnen wij, ondanks de oplettendheid van medewerkers, niet garanderen dat er geen mensen met minder goede bedoelingen in huis komen. Wij verzoeken u daarom dringend geen waardevolle zaken of grote sommen geld op uw kamer of appartement te bewaren. Om het risico zo klein mogelijk te maken, kunt u waardevolle zaken het beste meegeven aan uw familie of bewaren in het kluisje in uw kast, waarvan alleen uzelf of uw contactpersoon de sleutel heeft.



Zorgverlening, welzijn en eten & drinken

Het zorgteam is het eerste aanspreekpunt voor cliënten en familie. Dit zorgteam begeleidt de cliënt gedurende de opname en draagt zorg voor continuïteit van de uitvoering van het zorgplan. De zorgteams vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorgmanager.

Zorg en behandeling binnen de verpleegafdeling

De cliënten van de verpleegafdeling ontvangen multidisciplinaire zorg, behandeling en begeleiding. Het zorgteam bestaat uit verpleegkundige en verzorgende medewerkers, specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist, psycholoog, fysiotherapeut, ergotherapeut, logopedist, diëtist, preventiemedewerker mondzorg, maat-

schappelijk werker en geestelijk verzorger. In overleg en in samenspraak met u wordt in het zorgplan vastgelegd welke zorg en behandeling u ontvangt. Het zorgplan wordt geregeld geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

De specialist ouderengeneeskunde is medisch eindverantwoordelijk voor alle medische zaken. Het zorgteam, met de zorgmanager als eindverantwoordelijke



voor de zorgverlening, is het eerste aanspreekpunt voor cliënten en familie. Het zorgteam begeleidt de cliënt gedurende het verblijf en draagt zorg voor de continuïteit van de uitvoering van het zorgplan.

Naast de zorgverlening verliezen we natuurlijk ook het welzijnsaspect niet uit het oog. Onze verantwoordelijken welzijn en eten & drinken gaan met u na welke behoeftes u op betreffende gebieden heeft en waar u zich prettig bij voelt.

Uitgangspunt is te kijken naar uw behoeften en mogelijkheden en niet te kijken vanuit de dingen die u wellicht niet meer kunt. Multidisciplinaire samenwerking tussen behandelaars, begeleiders en het verpleegkundig en verzorgend personeel is voor de cliënt van essentieel belang.

Medische en farmaceutische zorg op de verpleegafdelingen

Voor de cliënten van de verpleegafdelingen van Huize Louise wordt de medische en farmaceutische zorg door het zorgcentrum geregeld.

Uitgebreide informatie over de wet- en regelgeving voor het verpleeghuis kunt u vinden in deel 3 van de cliënteninformatie van Cicero Zorggroep.



Medische zorg op de verzorgingsafdelingen

Op de verzorgingsafdeling van Huize Louise kiest u uw eigen huisarts. Uw huisarts is medisch eindverantwoordelijk voor alle medische zaken.

Wanneer u dit niet meer zelfstandig kunt uitvoeren, kunt u door het zorgteam:

- uw huisarts laten bellen;
- afspraken laten maken met specialisten, therapeuten, enz;
- medicijnbestellingen laten verzorgen;
- het beheer en de distributie van uw medicijnen laten verrichten;
- ziekenvervoer laten regelen.

Bij bezoek aan specialisten e.d. verzoeken wij u een beroep te doen op uw familie, vrienden, kennissen of vrijwilligers om u zo nodig daarbij te vergezellen.

Huishoudelijke/dagelijkse gang van zaken

Bezoek

Huize Louise maakt deel uit van de maatschappij. Op bezoek gaan en bezoek ontvangen behoren tot de gewone, vaak prettige dingen in het leven, zeker in ons zorgcentrum.

Daarom:

- kunt u bezoek ontvangen op dagen en tijdstippen die u zelf kiest; binnen het zorgcentrum zijn geen vastgestelde bezoeken.
- kunt u altijd gebruik maken van uw eigen kamer en het restaurant op de begane grond. Bezoek in de woonkamer/keuken van de psychogeriatrische afdelingen is slechts beperkt mogelijk.

Roken

Bezoekers vragen wij om niet te roken op cliëntenkamers (of elders in het zorgcentrum), maar om gebruik te maken van de aanwezige rookruimte. Op uw eigen kamer is roken voor u toegestaan, als dat op een veilige manier gebeurt.

Huisregel: bezoekers die graag willen roken maken gebruik van de aanwezige rookruimte.

Afwezigheidsmelding

U bent uiteraard niet gebonden aan tijden van uitgaan en thuiskomen.



Mocht u thuishkomen buiten de tijden dat de receptie is geopend, dan kunt u aanbellen en wordt u door de dienstdoende medewerker binnen gelaten. Wanneer u voor langere tijd afwezig bent of wanneer u bijvoorbeeld een daguitstap maakt of niet zult overnachten in het zorgcentrum, wilt u dit dan melden aan uw zorgteam? Dan kan hier in praktische zin rekening mee worden gehouden. Bovendien is het bij eventuele calamiteiten van groot belang te weten wie er niet aanwezig is.

Maaltijden

Huize Louise draagt zorg voor drie maaltijden per dag: twee broodmaaltijden en een warme maaltijd. Dagelijks wordt een menu aangeboden.

Voor verzorgingshuiscliënten:

De maaltijden kunt u zowel in uw appartement als gezamenlijk in het restaurant nuttigen. Voor de brood-



maaltijden geldt dat u er ook voor kunt kiezen om hier zelf voor te zorgen. In dat geval ontvangt u hiervoor maandelijks een vergoeding.

Voor cliënten van de verpleegafdeling:

De drie maaltijden kunnen gebruikt worden in de huiskamer van de afdeling of in het eigen appartement. Alle maaltijden worden verzorgd door het zorgcentrum.

Vanzelfsprekend wordt met voorgeschreven diëten en voorkeuren rekening gehouden.

Vervolg op pagina 14 →





Koffie, thee en fris

Een aantal keren per dag wordt er koffie, thee en fris aangeboden in de woonkamer, het restaurant of in uw eigen kamer.

Huisdieren

14 Bezoekers kunnen een huisdier meebrengen op bezoek naar u, wanneer u dat prettig vindt. We vragen dan wel hierover van te voren afspraken te maken met de zorgmanager, mede in het kader van de privacy en rust van de overige bewoners van de afdeling. In de praktijk wordt vaak met cliënten van de verpleegafdeling de afspraak gemaakt het bezoek met het huisdier op de begane grond te laten plaatsvinden. Bezoekers van cliënten van het verzorgingshuis kunnen huisdieren meenemen naar het appartement van de cliënt, wanneer deze dit op prijs stelt.

Huisregel: huisdieren zijn in principe welkom in Huize Louise als deze aangeliind zijn en geen overlast bezorgen.

Fotografie/filmopnames

In het kader van de wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de bescherming van persoonsgegevens, is het in principe niet toegestaan om foto's of filmopnames te maken binnen Huize Louise. Heeft u vragen of wensen op dit gebied of is er een bijzondere aanleiding om beeldmateriaal te maken, neemt u dan contact op met de locatiemanager. Er zal bekeken worden of en welke mogelijkheden er zijn, waarbij ieders privacy wordt gewaarborgd en eventueel benodigde toestemming wordt verkregen.

Huisregel: Het maken van foto's en/of filmopnames is niet toegestaan binnen Huize Louise. In bijzondere situaties kan de locatiemanager zorgen voor toestemming.

Huishoudelijke zaken

Schoonmaak

Uw kamer wordt volgens een standaardprogramma (aanwezig op uw kamer) schoongehouden. U kunt met de verantwoordelijke welzijn afspraken maken over het tijdstip hiervoor. Uw ramen worden regelmatig zowel aan de binnen- als buitenzijde gewassen. Wanneer u niet tevreden zou zijn over de schoonmaak, dan vragen wij dit kenbaar maken bij de verantwoordelijke welzijn en/of op te schrijven in

het 'logboek schoonmaak' dat op uw afdeling aanwezig is. Daarnaast is er een logboek bij de receptie als het gaat om klachten over de schoonmaak van algemene ruimtes.

Wasverzorging

Voor het wassen van uw kleding bent u zelf verantwoordelijk. U kunt dit zelf doen, laten verzorgen door uw familie of uitbesteden aan een wasserij. Voor het wassen van uw beddengoed, handdoeken en washandjes kunt u kiezen of u dit door Huize Louise laat verzorgen, of dat u dit zelf doet/laat doen. In het laatste geval ontvangt u hiervoor een



maandelijkse vergoeding. Voor de waskostenregeling verwijzen wij u naar het Wlz-kompas.

Geestelijke verzorging

15

De geestelijk verzorger werkt vanuit de visie op ouderenzorg die gebaseerd is op een Christelijke inspiratie met respect voor ieders levensbeschouwing. Naast de liturgische vieringen wil de geestelijk verzorger vooral steun geven aan hen die tijdens hun verblijf in Huize Louise voor vragen komen te

staan van levensbeschouwelijke of religieuze aard. Overigens is uw eigen geestelijk verzorger, priester of dominee ook altijd welkom.

Als bijlage 1 treft u de folder 'Geestelijke verzorging Huize Louise' aan.



Vrijwilligers

Tegenwoordig zijn de vrijwilligers een niet te missen, waardevolle aanvulling op de professionele hulpverleners. Zij ondersteunen veelal bij de dagelijkse activiteiten. Wij hopen dat u net als wij, hun belangrijke aanvulling op de professionele zorgverlening weet te waarderen.



Daginvulling

Medewerkers, vrijwilligers, cliënten en mantelzorgers geven samen invulling aan het wonen en leven bij Huize Louise. Wanneer u bij Cicero Zorggroep komt wonen willen we graag faciliteren dat u kunt zijn wie u bent en dat u uw leven zo veel mogelijk naar eigen wens en eigen gewoontes voort kunt zetten.

Het doel is om de zorg en ondersteuning bij u als persoon aan te laten sluiten en niet andersom. **Behoud van regie voor de cliënt en aansluiting bij het normale leven is daarbij het uitgangspunt.** Binnen Cicero Zorggroep wordt structureel en vanzelfsprekend gedacht vanuit cliëntperspectief en

16





van hieruit wordt samen met de cliënt en zijn/haar naasten gezocht naar de meest passende vormen van daginvulling die een bijdrage aan het welbevinden van de cliënt kunnen leveren. Bij voorkeur is voordat u bij Cicero komt wonen, duidelijk hoe uw dag tot dat moment en in het verleden verliep en welke vormen van daginvulling een bijdrage kunnen leveren aan uw welzijn. Onze medewerkers gaan op

zoek naar wat u motiveert en halen hier samen met u het beste uit voor een persoonlijke daginvulling. Daarnaast kan uw sociale netwerk een hulpbron vormen. Iets ondernemen met eigen (klein)kinderen, afspraken met vrienden, de oude kaartclub of andere naasten kan een duidelijk verschil maken als het om een persoonlijke daginvulling gaat, ook wanneer u in een zorgcentrum woont.

17

Receptie

De receptie is zeven dagen per week geopend. De receptie wordt beheerd door gastvrouwen/-heren. Zij dragen zorg voor onder meer:

- ontvangst en welkom heten van bezoekers;
- informatievoorziening;
- telefoonverkeer;
- postverdeling voor de afdeling in-/extern;
- reservering van ruimtes;
- reservering/afbestelling taxi's;
- verkoop van wenskaarten en postzegels;
- bewaken van de veiligheid van onze cliënten en bezoekers.



Bovendien kan de receptie u wegwijs maken of doorverwijzen wanneer u vragen heeft.

Servicediensten

Restaurant

In ons restaurant kunt u versnaperingen en warme of gekoelde dranken kopen. Er zijn ook enkele alcoholische dranken verkrijgbaar. Ook kunt u of uw bezoek er een brood- of warme maaltijd nuttigen. De cliënten van Huize Louise ontvangen hier de koffie en thee gratis.

Winkel

Op de begane grond bevindt zich onze winkel 'het Kruideniertje'. De openingstijden zijn vermeld op het raam van de winkel.

Postvoorziening

Post die aan u gericht is wordt bij u op uw kamer bezorgd. Uitgaande post (voldoende frankeren, postzegels verkrijgbaar bij receptie) kunt u afgeven



bij de receptie van Huize Louise. Zij zorgen voor verdere afhandeling en verzending.

Kapsalon

Op de begane grond vindt u de kapsalon. De tijden van aanwezigheid zijn bekend bij de receptie en staan vermeld in ons huisblad 'Het lopend Vuurtje'. U kunt zelf een afspraak maken via de receptie. De kosten van de kapper zijn voor eigen rekening.





Pedicure

Binnen het zorgcentrum zijn enkele pedicures beschikbaar. U kunt met hen een afspraak maken via de zorgmanager. Wanneer de specialist ouderengeneeskunde of huisarts een medische indicatie afgeeft worden de kosten voor de pedicure vergoed. Anders zijn de kosten voor eigen rekening.

Wasserij

U kunt gebruik maken van de wasserij van het zorgcentrum. Hier zijn maandelijks kosten aan verbonden.

Huren van een ruimte

In geval van verjaardag of een ander feestje van cliënten kan een ruimte gereserveerd worden. De ruimte kunt u reserveren via de receptie, waar ook de prijslijst voor de faciliteiten beschikbaar is. Uw (speciale) wensen op het gebied van eten en drinken kunt u bespreken met de verantwoordelijke eten & drinken.

Mondzorg

Wanneer u bij Huize Louise zorg ontvangt op basis van een **ZZP zonder behandeling** (meestal betreft dit het verzorgingshuis), dan houdt u uw eigen tandarts.

Wanneer u bij Huize Louise zorg ontvangt op basis van een **ZZP 4 of hoger met behandeling**, dan kunt u voor wat betreft uw mondzorg gebruik maken van een vaste tandarts, die Huize Louise regelmatig bezoekt. Afspraken worden via de afdeling en de receptie gemaakt. De tandheelkundige zorg waarvoor u als cliënt naar 'onze' tandarts gaat wordt vergoed vanuit de Wlz. U kunt er ook voor kiezen uw eigen tandarts te behouden. In dat geval adviseren wij u vooraf met hem/haar te overleggen of de kosten vergoed worden vanuit de Wlz. Dit kan per tandarts verschillen. Cicero Zorggroep heeft verder een preventiemedewerker mondzorg in dienst.

Meer informatie hierover treft u aan in bijlage 2, folder 'Mondzorg/tandartsenzorg bij Cicero Zorggroep'.

Gebak bestellen

U kunt gebak bestellen via de receptie. Dit gebak wordt dagvers geleverd door onze huisbakker, bakkerij Voncken. Het verschuldigde bedrag dient bij bestellen voldaan te worden.

Technische zaken en sleutels



Storingen

Indien er iets defect is op uw kamer kunt u of uw contactpersoon dit doorgeven aan een medewerker van de afdeling. Zij laten dan bij de receptie een opdracht maken voor reparatie.

Reparatie wordt waar mogelijk uitgevoerd door onze eigen technische dienst.

Sleutels/toegang tot het gebouw

De toegang tot het gebouw geschiedt via de centrale hoofdingang. Deze deur is geopend tijdens de openingsuren van de receptie. Als de deur gesloten is, kunt u aanbellen, waarna u binnengelaten wordt.



Veiligheid: Calamiteitenplan/brandpreventie

De veiligheid van cliënten en medewerkers staat bij Cicero Zorggroep hoog in het vaandel. Veilige zorg staat op de eerste plaats. Daarnaast investeert Cicero Zorggroep ook in de veiligheid van haar gebouwen (zorgcentra), zodat deze zo brandveilig mogelijk zijn.

Veiligheid van gebouwen en deskundigheid medewerkers

Cicero Zorggroep investeert in de veiligheid van haar gebouwen door het toepassen van de daarvoor bestemde brandpreventiemiddelen en -methodes. Denk aan brandveilige deuren, blusmiddelen, branddetectieapparatuur, noodverlichting etc. Zo proberen wij te voorkomen dat een brand (als deze al zou ontstaan) zich niet snel kan verspreiden en dat vluchtwegen beschikbaar blijven. Ook investeert Cicero Zorggroep in de deskundigheid van haar medewerkers op dit vlak. Zij zijn een onmisbare schakel voor uw veiligheid. Door de juiste training weten zij u in veiligheid te brengen in geval van een brand.

Brandveiligheid: wat kunt u zelf doen?

Naast de genoemde brandpreventie maatregelen die Cicero in acht neemt, doen we ook graag een dringend beroep op u om ons te helpen om uw woonomgeving/kamer nog veiliger te maken. Dit kan door ook de benodigde

maatregelen te nemen in uw eigen kamer en de regels en veiligheidsvoorschriften zoveel mogelijk op te volgen.

Hieronder volgt een aantal tips voor uw eigen veiligheid binnen het zorgcentrum:

- Volgt u in geval van een calamiteit de instructies van het personeel op.
- Stelt u zich op de hoogte van de (vlucht)wegen waarlangs u in nood-situaties uw kamer, de afdeling, de algemene ruimten of het zorgcentrum kunt verlaten. Deze vluchtwegen staan afgebeeld op de plattegrond, die u aantreft aan de binnenzijde van de deur van uw kamer. Ook op de gangen zijn deze plattegronden te vinden in een lijstje aan de muur.
- Neemt u, voor zover dat voor u mogelijk is, regelmatig deel aan de brand- en calamiteitenoefeningen die in het zorgcentrum worden gehouden.



Brandpreventie en -veiligheid

In het kader van brandpreventie en -veiligheid gelden een aantal huisregels.

Cicero Zorggroep verzoekt u om de volgende huisregels m.b.t. veiligheid in acht te nemen als u bij ons komt wonen:

- Gordijnen die u aanschaft voor uw appartement voldoen aan het kwaliteitskeurmerk 'brandvertragend'.
- Onze technisch medewerker keurt uw elektrische apparaten en de daarbij behorende snoeren.
- Onze technisch medewerker controleert uw inventaris op brandveiligheid.
- Ook zal hij controleren of:
 - er geen kledjes en planten op de tv liggen of staan;
 - er niet te veel apparaten op één stopcontact zijn aangesloten;
 - lampen op een redelijke afstand van de gordijnen staan;
 - er geen lampen met een hoger wattage in de armaturen zitten dan is toegestaan;
 - de televisie in de 'uit-stand', indien mogelijk, helemaal uit staat (niet stand-by).

De volgende zaken zijn uit veiligheids-overwegingen absoluut verboden in uw kamer:

- Het gebruiken e/o bewaren van petroleum, spiritus, benzine of andere licht ontvlambare stoffen.
- Roken in bed.
- Gebruik van een strijkbout.
- Branden van kaarsen of een ander open vuur.
- Bewaren van zuurstofflessen.
- Opladen van de accu van een elektrische rolstoel.

Het is voor uw eigen veiligheid belangrijk:

dat u bij brand onmiddellijk alarm slaat door het plastic afdekplaatje van het rode kastje, te vinden aan de muur in de gang, in te drukken en, voor zover dat mogelijk is, openstaande ramen en deuren te sluiten en uw kamer te verlaten. Volgt u vervolgens de aanwijzingen van personeel en brandweer op.

Uit veiligheidsoverwegingen is het, in samenspraak met de brandweer, niet toegestaan om rolstoelen, rollators en scootmobielen in de gangen te plaatsen.

Het calamiteitenplan ligt ter inzage bij de receptie.



Afwezigheidsmelding

U bent uiteraard niet gebonden aan tijden van uitgaan en thuiskomen. Mocht u thuiskomen buiten de tijden dat de receptie is geopend, dan kunt u aanbellen en u wordt door de dienstdoende medewerker binnen gelaten.

Bij eventuele calamiteiten is het van groot belang te weten wie er niet aanwezig is. Wanneer u voor langere tijd afwezig bent of wanneer u bijvoorbeeld een daguitstap maakt of niet zult overnachten in het zorg-

centrum, wilt u dit dan melden aan de verzorging.



Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van cliënten van de zorginstellingen. Deze raad adviseert het management gevraagd en ongevraagd over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Cliëntenraad en zorgaanbieder streven samen naar een optimale zorg voor cliënten. In bijgevoegde brochure 'Cliëntenraad zorgcentrum Huize Louise' vindt u praktische informatie over de werking en samenstelling van de cliëntenraad van zorgcentrum Huize Louise.

Als bijlage 3 ontvangt u de folder 'Cliëntenraad zorgcentrum Huize Louise'.



**Cliëntenraad
zorgcentrum Huize Louise**



Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Binnen Huize Louise zijn een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris benoemd. Natuurlijk hopen we dat u zaken waarover u minder tevreden bent eerst met de direct betrokken medewerker(s) of manager wilt bespreken. Wanneer u liever met iemand praat die niet direct betrokken is kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Meer informatie treft u aan in bijgevoegde folder 'Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris zorgcentrum Huize Louise' (bijlage 4).



Wens, idee of ongenoegen?

Heeft u een wens, idee of bent u ergens niet helemaal tevreden over, dan staan de deuren van de zorg- en locatiemanager altijd voor u open om een en ander te bespreken. We kunnen dan samen kijken naar een oplossing. U kunt uw wens, idee of ongenoegen ook invullen

op een wensenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie, de zorgmanager én bij de cliëntvertrouwenspersoon. U kunt het ingevulde formulier inleveren bij de receptie. De medewerkers van de receptie zorgen voor verdere afhandeling.

Klachtencommissie

Wij streven ernaar uw verblijf zo goed mogelijk aan te passen aan uw wensen. Toch kunnen er zich zaken voordoen, waarover u ontevreden bent. Wij verzoeken u om uw klachten of ontevredenheid eerst te kennen te geven aan de zorgmanager en waar mogelijk te bespreken met de cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

Met eventuele klachten waarvan u vindt dat ze onvoldoende opgelost worden, kunt u terecht bij de klachtencommissie Cicero Zorggroep.

De folder 'Heeft u klachten? Laat het ons weten! Klachtenregeling cliënten Cicero Zorggroep' treft u als bijlage aan bij deel 3 van de cliënteninfo, of kunt u opvragen bij de receptie van Huize Louise.



Financiën en verzekeringen

Voor informatie over financiën en verzekeringen verwijzen wij u naar deel 3 van de cliënteninfo van Cicero Zorggroep.



Wettelijke vertegenwoordiging in geval van PG

Wanneer u zelf niet (meer) in staat bent om over uw eigen medische situatie te kunnen beslissen, treedt een vertegenwoordiger op, die uw belangen in voorkomende situaties behartigt.

Verdere informatie over wettelijke vertegenwoordiging treft u aan in deel 3 van de cliënteninfo van Cicero Zorggroep.



- Wet- en regelgeving
- Financiën en verzekeringen
- Beleid en procedures

0900 500 9 500

cicero
zorggroep
thuis | revalidatie | wonen

— 26

Bereikbaarheid en ligging

Zorgcentrum Huize Louise is gelegen in het centrum van de gemeente Brunssum. Het zorgcentrum is goed bereikbaar met het openbaar vervoer.



Parkeren

Huize Louise beschikt over beperkte parkeermogelijkheden aan de voorkant en aan de achterkant van het gebouw.



Tot slot

Wij hopen dat wij u met dit boekje enig inzicht hebben verschaft in het reilen en zeilen binnen Huize Louise. Wanneer u zaken mist in deze informatiebrochure kunt u dit melden bij de receptie.

Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in Huize Louise.

Overzicht van de bijlagen:

| | |
|----|--|
| 1. | Folder 'Geestelijke verzorging Huize Louise' |
| 2. | Folder 'Mondzorg/tandartsenzorg bij Cicero Zorggroep' |
| 3. | Folder 'Cliëntenraad zorgcentrum Huize Louise' |
| 4. | Folder 'Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris zorgcentrum Huize Louise' |



Adresgegevens

Zorgcentrum **Huize Louise**

Vijverlaan 5

6443 BA Brunssum

T 045 573 82 00

E receptie.huizelouise@cicerozorggroep.nl

I www.cicerozorggroep.nl

Zorgcentrum **Huize Louise** maakt
onderdeel uit van **Cicero Zorggroep**

