



Cliëntinformatie



cicero

zorggroep

thuis | revalidatie | wonen

Op den Toren

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 *Op den Toren*

Inhoudsopgave

pagina

Welkom in zorgcentrum Op den Toren	3
Over Cicero Zorggroep	3
Zorgdiensten van Op den Toren	4
Verhuizen naar Op den Toren	5
• Wat neemt u mee als u verhuist naar Op den Toren?	5
Zorg-/dienstverleningsovereenkomst	6
Vrijheidsverruiming	6
Indeling van het zorgcentrum	7
• Algemeen	7
• Souterrain	7
• Begane grond	8
• 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e etage	8
Wonen in zorgcentrum Op den Toren	9
• Indeling van uw appartement	9
• Geld en waardevolle zaken	10
• Zorgtechnologie	11
Zorgverlening, welzijn en eten & drinken	13
• Zorg en behandeling voor verpleeghuiscliënten	13
• Medische en farmaceutische zorg voor verpleeghuiscliënten	15
• Medische zorg voor verzorgingshuiscliënten	15
Huishoudelijke/dagelijkse gang van zaken	16
• Bezoek	16
• Roken	16
• Afwezigheidsmelding	16
• Maaltijden	17
• Koffie, thee en fris	18
• Huisdieren	18
• Fotografie/filmopnames	18
• Huishoudelijke zaken	18
Geestelijke verzorging	19
Vrijwilligers	20
Daginvulling	20
Receptie	21
Servicediensten	22
• Restaurant	22
• Winkel	22
• Postvoorziening	22
• Kapsalon	22
• Pedicure	22
• Schoonheidsspecialiste	23
• Mondzorg	23
• Bibliotheek	23
• Wasserij	23
• Huren van een ruimte	23
Technische zaken en sleutels	24
• Storingen	24
• Sleutels/toegang tot het gebouw	24
Veiligheid: Calamiteitenplan/brandpreventie	25
• Veiligheid van gebouwen en deskundigheid medewerkers	25
• Brandveiligheid: wat kunt u zelf doen?	25
Brandpreventie en -veiligheid	26
Afwezigheidsmelding	27
Clëntenraad	27
Clíéntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris	28
Wens, idee of ongenoegen?	28
Klachtencommissie	29
Financiën en verzekeringen	29
Wettelijke vertegenwoordiging in geval van PG	30
Bereikbaarheid en ligging	30
Parkeren	31
Tot slot	31
Overzicht van de bijlagen	31
Adresgegevens	32

Welkom!

Welkom in zorgcentrum Op den Toren

Binnenkort komt u wonen in zorgcentrum Op den Toren. 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 Op den Toren en heten u alvast van harte welkom.



Over Cicero Zorggroep

Zorgcentrum Op den Toren is onderdeel van Cicero Zorggroep, een organisatie voor ouderenzorg in Zuid-Limburg. Cicero heeft een breed aanbod aan diensten: verpleeg-huiscare, verzorgingshuiscare, 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 Op den Toren

Zorgcentrum Op den Toren biedt de volgende zorgdiensten* aan:

- Wonen in een zorgcentrum: verzorgingshuis
- Wonen in een zorgcentrum: verpleeghuis psychogeriatric
- Dagverzorging
- Dagbehandeling psychogeriatric
- Welzijnsarrangementen
- Maaltijdvoorziening
- Seniorenfitness
- Behandeling en begeleiding (aan huis)

Zorg aan huis, van hulp bij het huishouden tot aan Volledig Pakket Thuis, wordt in Nuth 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 Op den Toren

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 Op den Toren 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 Beekdaelen komt hierbij aan bod. U kunt met vragen natuurlijk ook altijd terecht bij de locatiemanager, zowel vóór uw verhuizing als daarna.

De deur staat altijd open!

Wat neemt u mee als u verhuist naar Op den Toren?



Als u verhuist naar Op den Toren 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 Op den Toren.

Zorg-/dienstverlenings-overeenkomst

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.

Vrijheidsverruiming

6 Zorgcentrum Op den Toren wil tegemoet komen aan de wens van cliënten om meer bewegingsvrijheid te hebben: van gesloten naar open afdelingen. Zorgtechnologie (zie pagina 11) speelt hierin een belangrijke rol. Hiermee kunnen cliënten zich veilig in bepaalde ruimtes begeven en blijven onveilige ruimtes gesloten. Per cliënt wordt in overleg tussen cliënt, familie en de zorg-

teams bepaald welke vrijheid betreffende cliënt graag wil hebben en aankan, binnen de grenzen van veiligheid van de cliënt én zijn/haar omgeving. Als de cliënt de vrijheid wordt gegeven bepaalde deuren te mogen passeren, dan is dit geprogrammeerd in een (pols)zendertje. Dit zendertje activeert het radarsysteem op de deur en deze gaat open.





Indeling van het zorgcentrum

Algemeen

Op den Toren beschikt over een-persoonsappartementen, verdeeld over vier woonlagen: het souterrain en de etages 1, 2 en 3. Op de begane grond bevinden zich de algemene ruimtes en kantoren. De etages zijn bereikbaar via liften en zijn als volgt ingedeeld:

Souterrain

In het souterrain bevindt zich afdeling Agaat met 35 appartementen voor verpleeghuiscliënten psychogeriatric.

Deze afdeling is opgedeeld in 4 kleinschalige woonunits met huiskamers en een geïntegreerde keuken.

Naast de badkamers in de appartementen heeft afdeling Agaat één grote centrale badkamer (snoezelruimte) met een in hoogte verstelbaar bad. Ook zijn er diverse belevingshoeken. Op afdeling Agaat is een teampost aanwezig.

7

Vervolg op pagina 8 →





Begane grond

Op de begane grond bevinden zich de algemene ruimtes en voorzieningen en kantoorruimten. U vindt hier:

- Hoofdingang met receptie
- Restaurant
- Stilteruimte
- Keuken
- Winkel
- Kapsalon
- Pedicure/schoonheidsspecialiste
- Algemene toiletten
- Behandelruimte fysiotherapie/ergotherapie
- Tuin en terras

1^e, 2^e en 3^e etage

Op de drie etages bevinden zich de afdelingen Smaragd, Robijn en Topaas. Hier zijn cliëntenappartementen gevestigd waar verpleeghuishouding met en zonder behandeling geleverd kan worden. Elke afdeling heeft een teampost, een huiskamer (op afdeling Smaragd zijn twee huiskamers), een centrale badkamer met een in hoogte verstelbaar bad en een medicijnruimte.

Op afdeling Smaragd bevindt zich een dakterras waar cliënten en bezoekers gebruik van kunnen maken.





Wonen in zorgcentrum Op den Toren

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

lijk kunnen wij u hierover adviseren. Indien gewenst voorziet Cicero Zorggroep in een basisinrichting conform het Wlz-kompas.

9

Indeling van uw appartement

Op den Toren heeft twee soorten appartementen:

- de appartementen waar verpleeghuiszorg met en zonder behandeling geleverd kan worden
- de appartementen op de verpleegafdeling

Elk appartement op de afdelingen Smaragd, Robijn en Topaas bestaat uit een woon-/slaapgedeelte en een badkamer. 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. Natuur-

In uw appartement zijn de volgende voorzieningen aangebracht:

- keukenblok met koelkast incl. vriesvakje;
- badkamerkast;
- overgordijnen en gordijnrails;
- zonwering (bij appartementen met veel zoninval);
- lichtpunten in keuken, toilet en zit-/slaapkamer, hal;
- armatuur en energiezuinige lampen in keuken en toilet;
- rookdetectoren (aangesloten op de brandmeldcentrale);

- alarmeringssysteem inclusief hals-/polszender;
- zorgoproepsysteem incl. medaillon/halszender;
- een servicekastje (zie rubriek zorgtechnologie);
- brievenbus.

In uw appartement 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 appartement gratis gebruik maken van Wifi.
Netwerknnaam: 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 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 Op den Toren 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 in uw 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.

Zorgtechnologie

In het ultramoderne zorgcentrum Op den Toren is een aantal zorgtechnologie-

voorzieningen aangebracht: technische hulpmiddelen die een betere kwaliteit, veiligheid en comfort op het gebied van wonen en leven mogelijk maken.

In Op den Toren zijn onder andere de volgende zorgtechnologie-voorzieningen aanwezig:

- servicekastje op elk appartement (zie kader pagina 12);
- cameratoezicht in huiskamers en gangen (beelden te bekijken via de smartphones van de medewerkers);
- motion detection (bewegingsmelder);
- locatiebepaling en dwaaldetectielussen op afdeling Agaat;
- nachtorientatie/plintverlichting op afdeling Agaat;
- mogelijkheid tot visuele controle-rondes;
- zorgpost (zie kader pagina 12);
- communicatie via smartphones;
- beantwoorden van cliëntenoproepen via smartphones door toevoeging van speciaal voor Cicero Zorggroep ontwikkelde zorg-app;
- elektronische sloten op de meeste deuren;
- toegangscontrole/videodeurtelefonie op buitendeuren.

De inzet van zorgtechnologie in de appartementen op afdeling Agaat gebeurt altijd in onderling overleg.



Op afdeling Robijn bevindt zich in de teampost de zogeheten zorgpost. Gedurende de dag en avond komen alle cliëntenoproepen binnen op deze zorgpost, die dan bemand wordt door een verzorgende. Zij/hij kan vragen beantwoorden en schakelt waar nodig een collega in om naar de cliënt toe te gaan. In de praktijk betekent dit dat de medewerkers die in de piekmomenten de directe cliëntenzorg leveren, minder gehinderd worden door oproepen/telefoon.

In elk appartement bevindt zich een servicekastje. Via dit servicekastje kunnen een aantal handelingen verricht worden: cliëntenoproep en spreek-/luisterverbinding door middel van smartphone tussen cliënt en medewerker, aanwezigheidsmelding door medewerker zodat zichtbaar is waar hij/zij zich bevindt, activeren en deactiveren van de bewegingsmelder en de camera op cliëntniveau (op afdeling Agaat). Op de afdelingen Robijn en Topaas is tevens een spreek-/luisterverbinding tussen cliënt en receptie mogelijk en kunnen de zonwering en de gordijnen door middel van de servicepost bediend worden.





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 voor verpleeghuiscliënten

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, maatschappelijk 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 voor verpleeghuiscliënten

Voor de cliënten van de verpleegafdelingen van Op den Toren wordt de medische en farmaceutische zorg door het zorgcentrum geregeld.

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

Medische zorg voor verzorgingshuiscliënten

Op de verzorgingsafdeling van Op den Toren 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

Op den Toren 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 appartement en het restaurant op de begane grond. Bezoek in de huiskamer/keuken van de verpleegafdeling is slechts beperkt mogelijk.

Roken

Bezoekers vragen wij om niet te roken in de appartementen (of elders in het zorgcentrum), maar om gebruik te maken van de aanwezige rookruimte. In uw eigen appartement 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 thuiskomen 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

Op den Toren draagt zorg voor drie maaltijden per dag: twee broodmaaltijden en een warme maaltijd.

Voor verzorgingshuiscliënten:

De maaltijden kunt u zowel in uw appartement als gezamenlijk in het restaurant/huiskamer nuttigen. Voor de broodmaaltijden geldt dat u er ook



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

Voor verpleeghuiscliënten:

De drie maaltijden kunnen gebruikt worden in de huiskamer van de afdeling, het restaurant of in het eigen appartement. Alle maaltijden worden verzorgd door het zorgcentrum. Vanzelfsprekend wordt met voorgeschreven diëten en voorkeuren rekening gehouden.

17

Vervolg op pagina 18 ➔





Koffie, thee en fris

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

Huisdieren

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 Op den Toren als deze aangemeld 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 Op den Toren. 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 Op den Toren. In bijzondere situaties kan de locatiemanager zorgen voor toestemming.

Huishoudelijke zaken

Schoonmaak

Uw appartement wordt volgens een standaardprogramma (aanwezig op uw appartement) 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 u dit kenbaar te maken bij de verantwoordelijke welzijn.

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 Op den Toren 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.



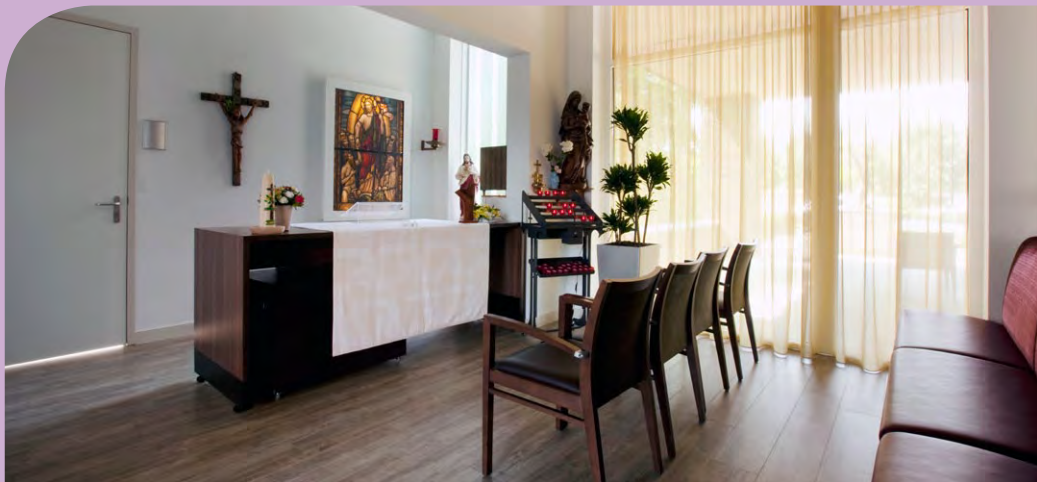
Geestelijke verzorging

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 Op den Toren voor vragen komen te

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

19

**Als bijlage 1 treft u de folder
'Geestelijke verzorging
Op den Toren' 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 Op den Toren. 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

20



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 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.

Receptie

De receptie is zeven dagen per week geopend. De receptie wordt beheerd door gastvrouwen/gastheren. 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.

De gastvrouw of gastheer is een eerste aanspreekpunt voor bezoekers, maar ook een belangrijk aanspreekpunt voor een gezellig praatje, een kopje koffie of vragen van algemene aard voor onze cliënten.



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 Op den Toren ontvangen hier de koffie en thee gratis.

Winkel

Op de begane grond bevindt zich een kleine winkel. U kunt er terecht voor het kopen van toiletartikelen, snoep, koekjes, gebak, drank, postzegels, wenskaarten, seizoensproducten en chocolade.

Indien u zelf niet in staat bent om uw boodschappen te doen, kunt u dit bespreken op uw afdeling.



Postvoorziening

De brievenbussen van de verzorgingsafdelingen bevinden zich in de nabijheid van de liften op uw afdeling. De brievenbussen van afdeling Agaat bevinden zich bij binnenkomst aan de rechterzijde. In deze brievenbussen ontvangt u uw post. Uitgaande post (voldoende frankeren, postzegels verkrijgbaar bij receptie en winkel) kunt u afgeven bij de receptie van Op den Toren. Zij zorgen voor verdere afhandeling en verzending.

Kapsalon

Op de begane grond vindt u de kapsalon. U kunt via de receptie een afspraak maken met de kapster. De kosten 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.

Schoonheidsspecialiste

Op de begane grond kunt u ook terecht bij de schoonheidsspecialiste. Ook voor de schoonheidsspecialiste kunt u een afspraak maken bij de receptie.

Mondzorg

Wanneer u bij Op den Toren zorg ontvangt op basis van een **ZZP zonder behandeling** (meestal betreft dit het verzorgingshuis), dan houdt u uw eigen tandarts. Wanneer u bij Op den Toren 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 Op den Toren regelmatig bezoekt. Afspraken worden via de afdeling en de receptie gemaakt. De tandheekkundige 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 preventie-medewerker mondzorg in dienst.

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

Bibliotheek

Wekelijks verzorgen vrijwilligers de bibliotheek in de huiskamer op afdeling Topaas. Voor wie dit wil bestaat de mogelijkheid boeken te lenen met een groot lettertype. Wanneer u slechtziend bent, kunt u gebruik maken van een gesproken boek. Informatie hierover kunt u opvragen bij de ergotherapie.

23

Wasserij

U kunt gebruik maken van de externe wasserij die aan Op den Toren verbonden is. Hier zijn maandelijkse kosten aan verbonden.

Huren van een ruimte

In Op den Toren kunt u een ruimte huren voor bijvoorbeeld het vieren van uw verjaardag. 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.

Technische zaken en sleutels



Storingen

Indien er iets defect is in uw appartement 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 is

geopend tijdens de openingsuren van de receptie. Als de deur gesloten is, kunt u aanbellen, waarna u binnengelaten wordt.

De appartementen zijn voorzien van een voordeur met bel.

U ontvangt bij uw komst:

- 2 chips voor uw voordeur. U kunt ervoor kiezen om één van de chips aan uw contactpersoon te geven. Behalve u en uw contactpersoon, kunnen uitsluitend het management, de technische dienst en het dienstdoende personeel de deuren openen. Dit zal echter alleen gebeuren als het strikt noodzakelijk is. De mogelijkheid bestaat een 3^e chip te ontvangen tegen betaling van een borgsom.
- 1 brievenbussleutel.



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/appartement nog veiliger te maken. Dit kan door de

benodigde maatregelen te nemen in uw eigen appartement 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 appartement, 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 appartement. 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 appartement:

- 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 appartement 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 binnengelaten.

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 zorgcentrum, wilt u dit dan melden aan de verzorging.



Clëntenraad

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 Op den Toren' vindt u praktische informatie over de werking en samenstelling van de cliëntenraad van zorgcentrum Op den Toren.

Als bijlage 3 ontvangt u de folder 'Cliëntenraad zorgcentrum Op den Toren'.



Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Binnen Op den Toren 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 Op den Toren' (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 Op den Toren.



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.



— 30

Bereikbaarheid en ligging

Zorgcentrum Op den Toren is gevestigd midden in een woonwijk van Nuth. Aan de Valkenburgerweg is een bushalte, tevens is in Nuth een treinstation.



Parkeren

Op het terrein van Op den Toren zijn voldoende parkeermogelijkheden.



Tot slot

Wij hopen dat wij u met dit boekje enig inzicht hebben verschaft in het reilen en zeilen van zorgcentrum Op den Toren. Wanneer u zaken mist in deze informatiebrochure kunt u dit melden bij de receptie.

Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in Op den Toren.

31

Overzicht van de bijlagen:

1.	Folder 'Geestelijke verzorging Op den Toren'
2.	Folder 'Mondzorg/tandartsenzorg bij Cicero Zorggroep'
3.	Folder 'Cliëntenraad zorgcentrum Op den Toren'
4.	Folder 'Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris zorgcentrum Op den Toren'



Adresgegevens

Zorgcentrum **Op den Toren**

Valkenburgerweg 67

6361 EB Nuth

T 045 524 92 49

E receptie.odt@cicerozorggroep.nl

I www.cicerozorggroep.nl

Zorgcentrum **Op den Toren** maakt
onderdeel uit van **Cicero Zorggroep**

