



Cliëntinformatie



Ave Maria

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 Ave Maria

Inhoudsopgave

pagina

Welkom in zorgcentrum Ave Maria	3
Over Cicero Zorggroep	3
Zorgdiensten van Ave Maria	4
Verhuizen naar Ave Maria	5
• Wat neemt u mee als u verhuist naar Ave Maria?	5
Zorg-/dienstverleningsovereenkomst	6
Indeling van het zorgcentrum	6
• Algemeen	6
• Begane grond	6
• 1 ^e , 2 ^e en 3 ^e etage	7
Wonen in zorgcentrum Ave Maria	8
• Indeling van uw appartement	8
• Geld en waardevolle zaken	9
Zorgverlening, welzijn en eten & drinken	10
• Zorg en behandeling voor verpleeghuiscliënten	10
• Medische en farmaceutische zorg voor verpleeghuiscliënten	11
• Medische zorg voor verzorgingshuiscliënten	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
Servicediensten	18
• Restaurant	18
• Winkel	18
• Postvoorziening	18
• Kapsalon	18
• Schoonheidsspecialiste	19
• Pedicure	19
• Mondzorg	19
• Bibliotheek	19
• Wasserij	19
• Huren van een ruimte	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 Ave Maria

Binnenkort komt u wonen in zorgcentrum Ave Maria. 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 Ave Maria en heten u alvast van harte welkom.



Over Cicero Zorggroep

Zorghuis Ave Maria 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 Ave Maria

Zorgcentrum Ave Maria biedt de volgende zorgdiensten* aan:

- Wonen in een zorgcentrum: verzorgingshuiszorg
- Wonen in een zorgcentrum: verpleeghuiszorg somatiek
- Wonen in een zorgcentrum: verpleeghuiszorg psychogeriatricie (PG)
- Dagverzorging
- Dagbehandeling PG
- Dagbehandeling somatiek
- Maaltijdvoorziening
- Welzijnsarrangementen
- Behandeling en begeleiding (aan huis)

Zorg aan huis, van hulp bij het huishouden tot aan Volledig Pakket Thuis, wordt in Geulle en omstreken door Cicero bij u thuis geboden.

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

4 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 Ave Maria

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 Ave Maria 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 Meerssen 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 Ave Maria?



Als u verhuist naar Ave Maria verzoecken 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 toiletspullen 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 Ave Maria.

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.



Indeling van het zorgcentrum

Algemeen

Ave Maria beschikt over eenpersoonsappartementen en een beperkt aantal appartementen voor echtparen, verdeeld over vier woonlagen: de begane grond en de etages 1, 2 en 3. De etages zijn bereikbaar via liften en zijn als volgt ingedeeld:

Begane grond

Naast enkele appartementen voor verzorgingshuiscliënten van afdeling Göäl ônger vindt u hier:

- Hoofdingang met receptie
- Winkel
- Kapsalon
- Pedicure/schoonheidssalon
- Brievenbussen cliënten
- Restaurant met Hussencour
- Keuken
- Oefenruimte fysiotherapie
- Dagverzorging en dagbehandeling
- Technische dienst
- Tuin met terras



1^e etage

Op de eerste etage bevindt zich afdeling Gäöl ônger. Hier zijn de appartementen voor verzorgingshuiscliënten gevestigd. De afdeling heeft een teampost en een afdelingskeuken. Op de afdeling is een centrale ontmoetingsruimte.



2^e etage

Afdeling Gäöl baove bevindt zich op de tweede etage. Hier vindt u de appartementen voor verpleeghuiscliënten somatiek. De afdeling heeft een teampost en een afdelingskeuken. Ook op deze afdeling vindt u een centrale ontmoetingsruimte.



3^e etage

Op de derde etage vindt u afdeling Klei Brook. Op deze afdeling zijn appartementen voor verpleeghuiscliënten psychogeriatricie en verpleeghuiscliënten somatiek gevestigd. De afdeling is ook uitgerust met een teampost en een afdelings-/leefkeuken. Verder heeft de

afdeling, naast de badkamers in de appartementen, een grote centrale snoezelruimte met een in hoogte verstelbaar bad. Op deze afdeling zijn drie centrale ontmoetingsruimtes.

Wonen in zorgcentrum Ave Maria

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

Indeling van uw appartement

Ave Maria heeft twee soorten appartementen:

- de appartementen 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.

In uw appartement zijn de volgende voorzieningen aangebracht:

- keukenblok met koelkast incl. vriesvakje;
- badkamer met douche, wastafel en toilet;
- vitrage (verplicht);
- vloerbedekking (linoleum/PVC);
- automatische zonwering;
- ophangrails (er mag niet geboord worden in muren, deuren en tegels);
- armatuur en energiezuinige lampen boven het bed en op badkamer;
- rookdetectoren (deze zijn aangesloten op de brandmeldcentrale);
- zorgoproepsysteem in badkamer en woon/slaapkamer incl. medaillon/polsbandje;
- oriëntatieverlichting.

8



De appartementen van de verpleegafdeling hebben dezelfde voorzieningen (op het keukenblok na) en zijn tevens standaard voorzien van een bed, een nachtkastje en een hang-/legkast.

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: clienteninternet
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.

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 Ave Maria 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.



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, 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

10



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 Ave Maria 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 Ave Maria 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. bezoeken 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

Ave Maria 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, het restaurant en de Hussencour. Bezoek in de huiskamer/keuken van de verpleegafdeling is slechts beperkt mogelijk.

Roken

In uw eigen appartement is roken voor u toegestaan, als dat op een veilige manier gebeurt.

Huisregel: Bezoekers vragen wij om niet te roken in de appartementen (of elders in het zorgcentrum).

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 met de badge/sleutel van uw appartement door de hoofdingang en de zij-ingang naar binnen. 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

Ave Maria 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 met elkaar in de

gezamenlijke ruimtes of het restaurant 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 gezamenlijke ruimte 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.



Koffie, thee en fris

In uw appartement kunt u zelf koffie en thee verzorgen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om dit gezamenlijk te gebruiken in het restaurant. Mocht dit voor u lastig zijn dan wordt koffie en thee op uw kamer gebracht.

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 Ave Maria als deze aangegeven 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 Ave Maria. 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 Ave Maria. In bijzondere situaties kan de locatiemanager zorgen voor toestemming.

Huishoudelijke zaken

Schoonmaak

Uw appartement wordt in overleg met u en/of uw naasten (contactpersoon) schoongehouden. U kunt met de senior ondersteuner wonen 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 senior ondersteuner.

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 Ave Maria laat verzorgen, of dat u dit zelf doet/laat doen. In het laatste geval ontvangt u hiervoor een maandelijkse vergoeding. Voor de was-



kostenregeling 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 Ave Maria voor vragen komen te staan

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

15

Als bijlage 1 treft u de folder 'Geestelijke verzorging Ave Maria' 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 Ave Maria.

16 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 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 geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur. In de weekenden is de receptie geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur. 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;
- bestelling van maaltijden voor bezoekers;
- reservering van ruimtes;
- verkoop winkel- en consumptiekaarten, consumptiebonnen.

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.



Service diensten

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 Ave Maria ontvangen hier de koffie en thee gratis.

Winkel

Op de begane grond bevindt zich 't Winkeltje. Deze kleine winkel is vijf dagen per week geopend. De openingstijden staan vermeld bij de winkel. U kunt er terecht voor het kopen van verse groente en fruit, toiletartikelen, snoep, koekjes, drank, postzegels, wenskaarten, seizoensproducten. Het is mogelijk om via de winkel brood,



belegde broodjes en gebak te bestellen. Indien u zelf niet in staat bent om uw boodschappen te doen, kunt u dit bespreken op uw afdeling.

Postvoorziening

Bij de hoofdingang bevinden zich de brievenbussen. Hierin ontvangt u uw post. Bij de receptie bevindt zich een brievenbus voor uitgaande post (voldoende gefrankeerd). Deze wordt op werkdagen rond 16.00 uur geleidigd.

Kapsalon

Op de begane grond vindt u de kapsalon. U kunt zelf de afspraken met de kapster maken. De kosten zijn voor eigen rekening.

18





Schoonheidsspecialiste

Op de begane grond bevindt zich ook de schoonheidsspecialiste. Ook hier kunt u zelf de afspraken maken. De kosten zijn voor eigen rekening.

Pedicure

De ruimte van de pedicure bevindt zich ook op de begane grond. U kunt zelf de afspraken met de pedicure maken. Wanneer de specialist ouderengeneeskunde of huisarts een medische indicatie afgeeft worden de kosten voor de pedicure vergoed. Anders zijn de kosten voor eigen rekening.

Mondzorg

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

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

Bibliotheek

Elke dinsdag- en vrijdagochtend verzorgen enkele vrijwilligers, in samenwerking met de bibliotheek Meerssen, de bibliotheek in de Hussencour. Voor wie dit wil bestaat de mogelijkheid boeken te lenen met een groot lettertype. Wanneer u slechtziend bent, kunt u gebruik maken van het gesproken boek.

Wasserij

U kunt gebruik maken van de externe wasserij die aan Ave Maria verbonden is. Hier zijn maandelijkse kosten aan verbonden.

Huren van een ruimte

In Ave Maria 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. Met de badge/sleutel van uw appartement kunt u ook in de avonden via de hoofdingang en zij-ingang binnen als deze zijn gesloten.

De appartementen zijn voorzien van een voordeur met bel.

U ontvangst bij uw komst:

- 2 sleutels/badges voor het appartement. Behalve u en uw contactpersoon, kunnen uitsluitend het management, de technische dienst en het dienstdoende personeel de deur openen. Dit zal echter alleen gebeuren als het strikt noodzakelijk is.
- 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 ook 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 kleedjes 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 met de badge/sleutel van uw appartement door de hoofdingang en de zij-ingang naar binnen. 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 Ave Maria' vindt u praktische informatie over de werking en samenstelling van de cliëntenraad van zorgcentrum Ave Maria.

Als bijlage 3 ontvangt u de folder 'Cliëntenraad zorgcentrum Ave Maria'.



**Clëntenraad
zorgcentrum Ave Maria**



Cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Binnen Ave Maria 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 Ave Maria' (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 Ave Maria.



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.



— 26

Bereikbaarheid en ligging

Zorgcentrum Ave Maria is gevestigd in Geulle aan de rand van het dorp. Aan de Hussenbergstraat bevindt zich een bushalte.



Parkeren

Op het terrein van Ave Maria zijn voldoende parkeermogelijkheden.



Tot slot

Wij hopen dat wij u met dit boekje enig inzicht hebben verschaft in het reilen en zeilen van zorgcentrum Ave Maria.

Wanneer u zaken mist in deze informatiebrochure kunt u dit melden bij de receptie.
Wij hopen dat u zich snel thuis zult voelen in Ave Maria.

Overzicht van de bijlagen:

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



Adresgegevens

Zorgcentrum **Ave Maria**

Hussenbergstraat 21

6243 AG Geulle

T 043 364 10 10

E receptie.ave-maria@cicerozorggroep.nl

I www.cicerozorggroep.nl

Zorgcentrum **Ave Maria** maakt
onderdeel uit van **Cicero Zorggroep**

