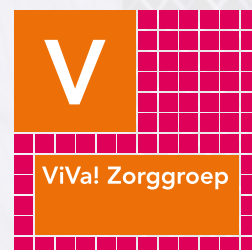


# Woonzorgcentrum Sint Agnes

Informatie



ViVa! Zorggroep  
Kwaliteit van leven



# Inhoudsopgave

<b>Welkom!</b>	<b>3</b>	<b>Bezoek</b>	<b>13</b>
<b>De organisatie ViVa! Zorggroep</b>	<b>4</b>	- bezoek	
<b>Wonen in Sint Agnes</b>	<b>5</b>	- logeren	
<b>Administratieve zaken bij verhuizing</b>	<b>6</b>	<b>Was</b>	<b>13</b>
- TNT-verhuisformulier		- bedlinnen	
- dienst burgerzaken		- de linnenkamer	
- kabelabonnement		- wasvergoeding	
- telefoon		<b>Voeding</b>	<b>14</b>
- verzekeringen		- broodmaaltijd	
- huisarts		- restaurant	
- eigen bijdrage		- warme maaltijd	
- overeenkomst zorgverlening		- menu keuzesysteem	
- uw huisdier		- bezoek mee-eten	
<b>In en rondom uw appartement</b>	<b>7</b>	<b>Dagindeling</b>	<b>15</b>
- indeling		- activiteiten	
- ingebruikname		- recreatiezaal	
- sleutel		<b>Voorzieningen</b>	<b>16</b>
- opknappen en schoonmaken		- administratie	
- inrichting		- begeleiding en vervoer	
- bed		- bibliotheek	
- parkeren / fietsenstalling		- huisarts	
<b>Verzorging</b>	<b>9</b>	- informatiemagazine	
- algemeen		- kapsalon	
- zorgvisie		- pedicure	
- ziek		- post/krant	
- zorgdiensten		- ramen lappen	
- leefklimaat		- receptie	
- belevingsgericht werken		- roken	
- eerst verantwoordelijke verzorgende		- technische dienst	
- zorgdossier		- tijdelijke afwezigheid	
<b>Overige diensten en producten</b>	<b>11</b>	- veiligheid	
- geestelijke verzorging		- vrijwilligers	
- huishouding		- winkel	
- hulpmiddelen		<b>Waardering, klachten en cliëntenraad</b>	<b>18</b>
- maatschappelijk werk		- waardering	
- mantelzorg		- klachten	
- medicijn(verstrekking)		- cliëntenraad	
- opbaren in appartement			
- oproep/alarmering			

Naam afdeling: \_\_\_\_\_

Contactverzorgende / EVV: \_\_\_\_\_

Teamleider: \_\_\_\_\_

Huishoudelijk verzorger: \_\_\_\_\_

Persoonlijk begeleider: \_\_\_\_\_

# Welkom!

**Van harte welkom in woonzorgcentrum Sint Agnes. Wij hopen dat u zich snel thuis voelt in uw nieuwe appartement. We doen ons best om u hierbij te helpen.**

Verhuizen naar een woonzorgcentrum is voor u een ingrijpende gebeurtenis, daar zijn wij ons van bewust. Het betekent vaak een grote verandering, met daarbij ongetwijfeld de nodige vragen en verwachtingen. En na de verhuizing komt er een grote hoeveelheid informatie op u af en zult u met verschillende medewerkers van ons woonzorgcentrum kennismaken.

Om u wegwijs te maken hebben wij deze cliëntbrochure voor u samengesteld. We proberen zo volledig mogelijk te zijn in deze brochure. Mocht u echter nog vragen hebben of meer informatie willen, dan kunt u contact opnemen met uw contactverzorgende.

Op de dag van de verhuizing heeft u een gesprek met uw contactverzorgende. Zij is uw vaste aanspreekpunt. Ook kunt u bij de teamleider terecht. De eindverantwoordelijkheid ligt bij de locatiemanager. De dagelijkse leiding in de zorg is in handen van de zorgmanager en de twee teamleiders. Als u vragen heeft kunt u zich uiteraard ook altijd wenden tot een van onze medewerkers.

Wij wensen u een prettige tijd in Sint Agnes.

# De organisatie ViVa! Zorggroep

ViVa! Zorggroep is een zorgorganisatie die een breed scala aan zorgdiensten aanbiedt voor alle leeftijden: van hulp bij het huishouden thuis tot zorg in een verpleeghuis. Daarnaast wil ViVa! Zorggroep haar diensten en zorg zodanig organiseren dat de cliënten de diensten en zorg in hun eigen woonomgeving kunnen ontvangen. Mensen blijven daardoor zo veel mogelijk in hun eigen omgeving, met familie, vrienden, kennissen. Mede daarom komen er steeds meer wijkcentra waarin zorg, welzijn, informatie en activiteiten gebundeld zijn.

ViVa! Zorggroep beschikt onder andere over 3 verpleeghuizen en 11 woonzorgcentra.

# Wonen in Sint Agnes

## Sint Agnes

- is goed toegankelijk en ligt op 400 meter van het centrum;
- heeft een gebruiksvriendelijke inrichting;
- is gericht op bevordering van zelfzorg met aanvullende zorg tot en met verpleeghuiszorg;
- beschikt over appartementen die zowel voor één als voor twee personen geschikt zijn. De oppervlakte van een appartement bedraagt 56 m<sup>2</sup>;
- beschikt over woon-slaapkamer-appartementen op de eerste etage en is bestemd voor verpleeghuiszorg, psychogeriatric en twee appartementen voor tijdelijke opvang na een ziekenhuisopname;
- beschikt over een recreatiezaal met restaurant en terras.

In het najaar van 2005 is Sint Agnes opnieuw in gebruik genomen na een grondige renovatie. De entree, het restaurant, vier aanleunwoningen en de dagverzorging zijn nieuw gebouwd en als het ware aan het bestaande gebouw 'geplakt'. De appartementen zijn vergroot en gerenoveerd. Op de eerste etage zijn 24 appartementen en vier huiskamers. Ook is er op deze afdeling een groot balkon. Op deze etage, De Kruisberg genaamd, wonen mensen met een verpleeghuis indicatie. Als u in aanmerking komt om op deze afdeling te komen wonen, krijgt u via een andere brochure aanvullende informatie.

Op de tweede etage, het Hooge Werfie genaamd, zijn 17 appartementen. Op de derde etage, het Bramenlaantje genaamd, zijn ook 17 appartementen. Al deze appartementen zijn geschikt voor zowel een als twee personen. De woonkamer is gescheiden van de slaapkamer. Er is een aparte badkamer met douche en toilet. In de woonkamer is een pantry. Het gebouw is rolstoelvriendelijk, modern en ademt een

vriendelijke, rustige sfeer uit. Op het Hooge Werfie is op de gang een ruimte waar bewoners opgevangen worden die extra begeleiding/zorg nodig hebben. Op de begane grond is tevens een kapsalon, winkeltje, receptie, therapieruimte, familiekamer, restaurant met terras, dagverzorging en een aantal kantoren.

# Administratieve zaken bij verhuizing

Tijdens uw gesprek met de opnamefunctionaris heeft u uitleg gekregen over de administratieve zaken die u moet regelen bij verhuizing naar Sint Agnes. Wij zetten ze hier voor u nog even op een rijtje.

- **TNT-verhuisformulier**  
Met behulp van het TNT-verhuisformulier kunt u uw adreswijziging doorgeven aan TNT en andere (overheid)instanties. Dit formulier kunt u opsturen naar TNT.
- **Dienst burgerzaken**  
U hoeft uw verhuizing naar Sint Agnes niet door te geven aan de dienst burgerzaken. Dit doet de opnamefunctionaris.
- **Kabelabonnement**  
U kunt uw kabelabonnement opzeggen en een aansluiting krijgen in Sint Agnes. Uw opzegging dient u schriftelijk te doen en de brief te richten aan Casema, afdeling Klantenservice, Postbus 345, 2600 AH Delft. Vermeldt u de reden van opzegging. In Sint Agnes bestaat een collectief kabelabonnement. U ontvangt hiervoor een nota.
- **Telefoon**  
Via KPN kunt u uw telefoonaansluiting overzetten naar uw appartement in Sint Agnes. De kosten hiervoor zijn voor eigen rekening.
- **Verzekeringen**  
U neemt automatisch deel aan de collectieve verzekeringen van Viva! Zorggroep. Dit betreft de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en de brand-en inboedelverzekering. U kunt uw eigen verzekeringen opzeggen.

- **Huisarts**  
Heeft u een huisarts in de regio (Beverwijk, Wijk aan Zee, Heemskerk of Velsen-Noord), dan kunt u uw eigen huisarts behouden. Heeft u een huisarts buiten de regio dan verzoeken wij u over te gaan naar een huisarts in deze regio. U kunt dit met uw eigen huisarts bespreken.
- **Eigen bijdrage**  
U heeft bij het inhuizingsgesprek de brochure 'Uw eigen bijdrage bij verblijf in een AWBZ-instelling' van de opnamefunctionaris ontvangen. Hierin kunt u onder andere lezen hoe de eigen bijdrage wordt berekend. Mochten er daarna nog vragen zijn dan kunt u met het zorgkantoor bellen.

## Overeenkomst zorgverlening

- Na acceptatie van het appartement tijdens uw intakegesprek heeft u van de opnamefunctionaris de zorgleveringsovereenkomst gekregen. In deze zorgleveringsovereenkomst worden alle afspraken en leveringsvoorwaarden vastgelegd. U kunt het vergelijken met een huurcontract. In de overeenkomst staan de verplichtingen van Viva! Zorggroep en van u, als bewoner van locatie Sint Agnes. U wordt verzocht het formulier te ondertekenen.
- **Uw huisdier**  
De mogelijkheid van het houden voor een huisdier en de voorwaarden waaronder dit kan, heeft u met de opnamefunctionaris besproken. Een vogeltje of vissen in een vissenkomp is toegestaan. De verzorging van het huisdier valt onder de verantwoording van de bewoner zelf.

# In en rondom uw appartement

## De indeling

Elk appartement heeft een:

- woonkamer (3,9 m breed en 7,4 m lang)
- slaapkamer (3,6 m breed en 5,7 m lang)
- balkon (1,5 m breed en 3 m lang)  
oppervlakte 6,4 m<sup>2</sup>
- badkamer met douche, verhoogd toilet en wastafel (3,8 m breed en 2,1 m lang)  
De appartementen zijn 2,5 meter hoog.

## Ingebruikname

De opnamefunctionaris heeft u verzocht om de datum en het tijdstip waarop u in het appartement komt wonen zo mogelijk vijf dagen van tevoren aan de receptie door te geven. Om u een goede zorg en opvang te kunnen bieden, dient u op een werkdag uw intrek in het appartement te nemen. Dit kan 's morgens of begin van de middag (uiterlijk 14.00 uur). 's Avonds en in het weekend kunnen wij geen goede opvang garanderen. Op de dag van de verhuizing mogen twee familieleden/contactpersonen op kosten van Sint Agnes een warme maaltijd gebruiken. Dit dient u van tevoren aan de receptie door te geven.

## Sleutel

Sint Agnes heeft een elektronisch sleutelsysteem. Van de opnamefunctionaris heeft u een wit deurpasje als sleutel gekregen. Dit pasje houdt u voor het elektronische oog bij uw voordeur waarna u vervolgens de deur kunt opendrukken. Deze sleutel is zowel voor uw eigen voordeur als voor de voordeur van Sint Agnes te gebruiken, alsook voor de fietsenstalling. Het pasje is een persoonlijke sleutel en is naamsgebonden. Deze sleutel dus niet onderling met uw familieleden verwisselen. Een familielid/contactpersoon kan tegen betaling van borg een sleutel aanvragen bij de receptie. De dag waarop u de sleutel heeft gekregen geldt als datum waarop officieel de huur en

de eigen bijdrageregeling AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) ingaat.

## Opknappen en schoonmaken

Bij uw intrek in het appartement zorgt de technische dienst ervoor dat het appartement in goede staat verkeert. Indien nodig zorgt Sint Agnes voor behangen/of witten. U mag niet zelf boren. Bij de bezichtiging van het lege appartement hoort u van de opnamefunctionaris of het appartement wordt opgeknapt en zo ja wat er wordt opgeknapt. De beslissing hiervan ligt bij de technische dienst. Indien uw appartement wordt behangen door Sint Agnes, maar u wilt zelf behang aanleveren, dan mag dit geen patroon bevatten. U kunt natuurlijk wel patroonbehang kiezen maar dan dient u zelf te behangen.

U dient zelf zorg te dragen voor de stoffering. Bij het leggen van de vloerbedekking wijzen wij u erop dat de vloerbedekking/zeil niet in zijn geheel gelijmd mag worden, alleen de randen.

Uw appartement wordt door een huishoudelijk verzorgende schoongemaakt. Van de opnamefunctionaris krijgt u te horen wanneer de schoonmaak plaatsvindt, zodat u weet vanaf welke dag u kunt verhuizen.

## Inrichting

U bent vrij het appartement naar eigen smaak in te richten. Wel vragen wij u rekening te houden met voldoende loop- en werkruimte voor de verzorging. Gebruikt u een rollator of bent u rolstoelgebonden, dan raden wij u sterk aan om een harde vloerbedekking te nemen. Dit in verband met het gebruik van tilliften e.d. U kunt uw eigen meubels, bestek, serviesgoed, steelpan, magnetron, koffiezetapparaat, waterkoker, etc. meenemen. Kortom, u richt uw eigen huis in.

Een aantal zaken is standaard in het

appartement aanwezig:

- in de entree kapstokhaken en verlichting;
- in de woonkamer kapstokhaken;
- in de badkamer thermostaatkraan en verlichting (plafond en boven spiegel), steunen bij verhoogd toilet en haakjes voor handdoeken;
- in de woon- en slaapkamer gordijnrails voor vitrage en overgordijnen; langs het plafonds zijn rails gemonteerd om schilderijen op te hangen. In de woonkamer telefoon- en televisieaansluiting;
- niet in alle appartementen is in de woonkamer elektrisch bedienbare zonwering;
- in de keuken een ingebouwde koelkast met vriesvak;
- oproepalarmering;
- in de slaapkamer een hangkast en een legkast.

### **Bed**

U bent verplicht een bed op seniorenhoogte mee te nemen. Dit in verband met de Arbo-wet- en regelgeving. U heeft hiervoor een machtiging van de huisarts nodig waarna vervolgens een aanvraag bij de ziektekostenverzekeraar wordt gedaan. Deze aanvraag wordt door de teamleider of contactverzorgende gedaan. Het eerste halfjaar krijgt u eerst een bed via de Thuiszorg, daarna wordt het bed door de verzekeraar geleverd.

### **Parkeren / fietsenstalling**

Links van de hoofdingang is een algemene parkeerplaats. Verder beschikt Sint Agnes over twee algemene invalidenparkeerplaatsen. Als u uw fiets meeneemt, kunt u deze in de fietsenstalling bij de entree plaatsen.

# Verzorging

## Algemeen

De verzorging in Sint Agnes bestaat uit een aantal onderdelen: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en huishoudelijke verzorging. Deze diensten worden aan u verleend als u zelf daartoe tijdelijk of blijvend niet meer in staat bent. Het kan dus per persoon (veel) verschillen. Welke zorg u krijgt wordt met u besproken en daarna vastgelegd in het zorgplan. Dit zorgplan wordt regelmatig met u besproken en eventueel bijgesteld.

## Zorgvisie

In het algemeen gaan wij er in onze zorgvisie van uit dat wat u zelf kunt doen ook door u gedaan wordt, net als voordat u hier kwam wonen, eventueel met behulp van mantelzorg. Hierdoor blijft u zo lang mogelijk zelfstandig. Waar u assistentie nodig hebt, verlenen onze medewerkers die natuurlijk. Zie ook bij belevingsgericht werken over onze zorgvisie.

## Ziek

Wanneer u ziek bent, wordt u verzorgd in uw eigen woning. Alleen als u langdurige of intensieve hulp nodig hebt, kan het nodig zijn dat u tijdelijk, of blijvend, wordt overgeplaatst naar een verpleeghuis of ziekenhuis. Dit gebeurt in overleg met u en uw familie.

Steeds meer kunnen ouderen in een woonzorgcentrum zo nodig verregaande vormen van verzorging ontvangen. Hierdoor kunt u er blijven wonen, ook wanneer u lichamelijk of psychisch achteruitgaat. Zo is het mogelijk in Sint Agnes te blijven wonen wanneer u onverhoopt geheugenproblemen zou krijgen. Hiervoor moet u dan verhuizen naar de eerste etage. Deze afdeling is speciaal ingericht voor bewoners met ernstige geheugenproblemen. Slechts wanneer u zware lichamelijke verzorging nodig hebt of het om andere redenen niet verantwoord is, kan het nodig zijn dat u naar

een verpleeghuis verhuist. Dit gebeurt altijd in overleg met u en uw familie. Voor meer informatie over opvang van cliënten met een somatische of een psychogeriatrische indicatie informeert u bij de teamleider.

## Zorgdiensten

Afhankelijk van uw zorgbehoefte en de indicatie die eerder is gesteld, kunnen/worden de volgende zorgdiensten extra geleverd als het gaat om verzorgingshuis/verpleeghuiszorg:

- assistentie en ondersteuning in de dagelijkse routine;
- lichamelijke verzorging en/of verpleging;
- psychosociale ondersteuning;
- geestelijke begeleiding;
- assistentie bij het doen van de huishouding.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw contactverzorgende.

## Leefklimaat

Er wordt veel gedaan om het leefklimaat zo prettig mogelijk te maken. Dit gebeurt door het organiseren van allerlei activiteiten, de aankleding van de ruimten en een goede verzorging. Maar voorop staat een respectvolle bejegening van u, uw familieleden en vrienden. Wij gaan ervan uit dat u en onze medewerkers zich samen in zullen spannen voor een prettige sfeer om in te wonen en te werken!

## Belevingsgericht werken

ViVa! Zorggroep heeft gekozen voor belevingsgericht werken. Medewerkers die belevingsgericht werken, proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij die beleving, de gevoelens en ervaringen van de betreffende persoon. Ze zoeken met iedere cliënt naar zijn of haar mogelijkheden om het eigen leven in de nieuwe situatie vorm te geven. Belevingsgericht werken houdt een persoonlijke benadering van de

cliënt in, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met individuele wensen en behoeften. Wanneer deze wensen niet uitvoerbaar zijn, zullen medewerkers in overleg met de cliënt naar een andere oplossing zoeken.

Bij belevingsgericht werken staat de cliënt centraal en wordt grote waarde gehecht aan zijn of haar zelfstandigheid, zelfredzaamheid en gevoel van veiligheid. Hiermee hopen we te bereiken dat de cliënt zich sneller op zijn of haar gemak zal voelen in de nieuwe woonomgeving en zich begrepen en gerespecteerd voelt. Daarbij snijdt het mes aan twee kanten, want ook de medewerkers zullen daardoor meer plezier in hun werk hebben.

Als hulpmiddel bij het belevingsgericht werken, maken verzorgenden gebruik van formulieren waarop wordt aangegeven hoe de cliënt zijn of haar nieuwe omgeving ervaart, of de cliënt voldoende is geïnformeerd, welke belangrijke ervaringen uit het verleden de cliënt gevormd hebben, enzovoort. Het zijn observaties van de verzorgenden zelf en het zijn zaken die de cliënt en/of de familie aan de verzorgenden hebben verteld. Hierdoor kunnen medewerkers beter inspelen op de specifieke behoeften en worden wensen van de cliënt mogelijk beter begrepen. Het gaat immers niet alleen om de zorg die de cliënt nodig heeft, maar ook om de unieke persoon die deze cliënt is. Door uitgebreid kennis te maken met de cliënt, kunnen verzorgenden de voorwaarden creëren om deze unieke persoon te blijven, ondanks de afhankelijke positie waarin de cliënt zich bevindt.

### **Eerst Verantwoordelijke Verzorgende**

De Contactverzorgende (CV) of Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV), is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Met de cliënt wordt bedoeld: de cliënt en/of familie

of zijn/haar contactpersoon. Zij kunnen bij deze medewerker terecht met vragen over de zorgverlening.

De CV of EVV zal, als er geen pasklaar antwoord gegeven kan worden, verwijzen naar iemand die de cliënt verder kan helpen. De CV of EVV zorgt ervoor dat er afspraken worden gemaakt met de cliënt over de zorgverlening en houdt in de gaten dat deze afspraken nagekomen worden. Regelmatig bespreekt de CV of EVV de zorgverlening met de cliënt. De cliënt kan dan aangeven tevreden te zijn of nog wensen te hebben. De CV of EVV neemt de opmerkingen van de cliënt mee naar de bespreking van het zorg(behandel)plan of multidisciplinair overleg. Na afloop van de bespreking neemt de CV of EVV met de cliënt door wat er over hem of haar gezegd en genoteerd is en wat er gebeurt met de wensen die hij of zij heeft doorgegeven.

Kortom, de Contactverzorgende (CV) of Eerst Verantwoordelijke Verzorgende (EVV) is de spin in het web als het gaat om belevingsgericht werken.

### **Zorgdossier**

Wij stemmen de verzorging af op de behoefte. U krijgt dus 'zorg op maat'. Centraal hierin staat het zorgdossier. De contactverzorgende zet samen met u op schrift welke zorg u nodig heeft en hoe dat aangepakt gaat worden. Dit plan ligt niet voor altijd vast. Het wordt regelmatig met u besproken om te zien of de verzorging goed verloopt en of het plan misschien veranderd moet worden.

De teamleider is de eindverantwoordelijke voor de inhoud van het zorgdossier. Indien u niet in staat bent uw wil met betrekking tot de verzorging te bepalen, vindt overleg plaats met uw echtgeno(o)t(e), wettelijk vertegenwoordiger of naaste familie.

# Overige diensten en producten

## Geestelijke verzorging

De geestelijke verzorging kan u helpen bij tal van levensvragen. Ook vragen van levensbeschouwelijke aard kunnen met de geestelijk verzorger besproken worden.

In Sint Agnes is elke woensdag om 10.00 uur 's morgens een eucharistieviering waarbij u van harte welkom bent. Tevens zijn er extra diensten rond kerkelijke feestdagen en wordt jaarlijks een herdenkingsdienst gehouden. Bij de kerkdiensten zijn vrijwilligers aanwezig die u zonodig kunnen halen en terugbrengen.

De geestelijk verzorger van Sint Agnes biedt aan alle bewoners individuele pastorale verzorging vanuit een brede oecumenische instelling. Op verzoek kan een ziekenzegening verzorgd worden. De geestelijk verzorger is tijdens kantooruren via de receptie oproepbaar.

## Huishouding

Ook de huishouding stemmen wij af op uw behoefte. Het principe is dat u, indien mogelijk, zelf de kleine huishoudelijke werkzaamheden verricht. Eén keer per week geeft de huishoudelijk verzorgende het appartement een schoonmaakbeurt. De huishoudelijk verzorgende spreekt hiervoor met u een vaste dag en tijdstip af. De huishoudelijk verzorgende haalt twee keer per week het vuilnis op.

## Hulpmiddelen

Indien u hulpmiddelen nodig heeft, zal in overleg met u worden besproken welke hulpmiddelen verkregen moeten worden. Afhankelijk van het soort hulpmiddel dat u nodig heeft, betekent dit dat het hulpmiddel gehuurd kan worden of moet worden gekocht. De wijze waarop u uw hulpmiddel kunt krijgen is afhankelijk van het soort hulpmiddel. Dit kan via uw ziektekostenverzekering, de

Gemeente Heemskerk volgens de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) of via uw huisarts.

Indien het hulpmiddel via uw ziektekostenverzekeraar en uw huisarts verkregen kan worden, zal de contactverzorgende of teamleider dit voor u regelen. Indien het hulpmiddel via de Gemeente Heemskerk aangevraagd moet worden, dient u dit zelf te regelen. Wij kunnen u daarbij desgevraagd ondersteunen.

Waar nodig zal de inrichting van het appartement in overleg met u aangepast worden, zodat een adequate hulpverlening in het appartement kan plaatsvinden. Uit veiligheidsoverwegingen (brandweer) is het niet toegestaan om de rollator/rolstoel op de gang te plaatsen, deze moeten een plekje vinden in het appartement. De booster kan beneden in de booster-ruimte worden geparkeerd.

## Maatschappelijk werk

Misschien dat u al contact heeft gehad met een maatschappelijk werker vóór uw verhuizing naar het woon- en zorgcentrum voor ondersteuning, begeleiding, bemiddeling, advies en informatie. Deze begeleiding kan gewoon doorlopen als u in Sint Agnes verblijft. Wilt u gebruik (gaan) maken van deze dienst, dan verwijzen wij u naar de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Midden-Kennemerland.

## Mantelzorg

Om de zorg en de dienstverlening voor de bewoners van Sint Agnes aan een goede kwaliteit te laten voldoen is het noodzakelijk om aanvullende hulp van mantelzorg te laten voortduren. Uiteraard zijn dit geen taken waarvoor deskundigheid wordt vereist, deze zorg wordt door

gekwalficeerde medewerkers verricht.  
Het betreft de zorg die als aanvullend wordt gezien.

### **Medicijnen**

Sint Agnes is aangesloten bij de Bachplein apotheek, die via het baxtersysteem (zakjes) uw medicijnen wekelijks bij Sint Agnes bezorgt. Deze zakjes worden u door de medewerker van de verzorging aangereikt, die ook de bestelling van de medicijnen regelt. In overleg met u, uw contactpersoon en een medewerker van de verzorging wordt afgesproken of dit per keer, per dag of per week gebeurt. Wij willen u dan ook vriendelijk verzoeken u aan te sluiten bij deze apotheek.

Als u zelf de medicijnen regelt, dat wil zeggen de doosjes in eigen beheer heeft, dan dient u ook zelf voor de bestelling van nieuwe medicatie te zorgen.

### **Opbaren in appartement**

Afscheid nemen van je dierbare gebeurt bij voorkeur in de eigen vertrouwde omgeving. Daarom bestaat de mogelijkheid om opgebaard te worden in het eigen appartement. Bespreekt u dit met de contactverzorgende of de teamleider van de etage. De folder nazorg voor nabestaanden vindt u in de folderstandaard bij de receptie.

### **Oproep/alarmering**

Er is 24 uur per dag verzorging aanwezig. Op momenten dat u dringende hulp nodig heeft, kunt u gebruik maken van de oproep. U beschikt over een draadloze alarmering. Heeft u hierop gedrukt, dan gaat er bij de verzorgenden een oproep bewoner-alarmering af.

# Bezoek

## **Bezoek**

Uw gasten zijn uiteraard vrij om u op elk tijdstip van de dag te bezoeken. Wat dat betreft verandert er niets aan de thuissituatie.

## **Logeren**

Als uw bezoek wil blijven slapen, bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van een opklapbed.

# Was

Sint Agnes kan zorgen voor het wassen van uw kleding en bed- en linnengoed (zie verder de informatiebrochure 'textielverzorging').

## **Bedlinnen**

U dient zelf uw linnengoed mee te nemen.

## **De linnenkamer**

De linnenkamer van Sint Agnes is op dinsdag en vrijdag tot 16.00 uur geopend. U vindt deze op de begane grond. Levert u op een andere dag kleding en linnengoed aan om te laten merken, meldt u zich dan bij de receptie. Geadviseerd wordt alle kleding te laten merken, ook al wast de familie/contactpersoon zelf.

## **Wasvergoeding**

Uw familie of contactpersoon kan zorgen voor het wassen van uw bovenkleding. U ontvangt dan maandelijks een vergoeding voor de waskosten. De opnamefunctionaris spreekt met u af waar u voor kiest. Het chemisch reinigen van kleding en het wassen van gordijnen en vitrage is voor eigen rekening.

# Voeding

De keuken bevindt zich op de begane grond, evenals het restaurant. Dagelijks worden ongeveer 80 maaltijden bereid, die bij de bewoners in het restaurant en in het appartement worden geserveerd. Het bereiden van de maaltijden is een veelzijdig proces waaraan hoge eisen worden gesteld.

## **Broodmaaltijd**

Dagelijks komt het personeel 's ochtends bij u langs met brood, melkproducten en vleeswaren. Wilt u dit zelf blijven kopen in het dorp, dan is dat ook mogelijk. U dient dit dan door te geven aan de contactverzorgende. Hiervoor krijgt u maandelijks een vergoeding. Kunt u niet zelf uw broodmaaltijd klaarmaken dan wordt u geholpen door een verzorgende.

## **Restaurant**

In het restaurant wordt de warme maaltijd tussen 12.30 uur en 13.30 uur geserveerd. Kunt u niet zelfstandig naar het restaurant gaan, dan wordt u door een medewerker van de verzorging gebracht. Indien u in uw appartement wilt eten, wordt de warme maaltijd ongeveer om 12.15 uur geserveerd.

## **Warme maaltijd**

De warme maaltijd bestaat uit twee keuzecomponenten. Voor cliënten met een bepaald dieet kan er advies ingewonnen worden van een diëtiste. Hiervoor is een verwijzing van de huisarts of specialist nodig.

## **Menukeuzesysteem**

In Sint Agnes is er dagelijks een componentkeuze mogelijk. U kunt uw menukeuze kenbaar maken als u gebruik maakt van het restaurant. Wanneer u uw warme maaltijd op het appartement wilt gebruiken, komt er een keer in de week een zorgassistent vragen wat u wilt eten in de daaropvolgende week.

## **Bezoek mee-eten**

Indien u bezoek krijgt dat mee wil eten is dit mogelijk. U dient dan bij de receptie een maaltijdbon te kopen en aan te geven of u op het appartement (keuzemaaltijd ook kenbaar maken) of in het restaurant wilt eten. Dit kan voor 11.00 uur 's morgens voor dezelfde dag (eerder mag ook). Het aantal gasten dat mee kan eten is maximaal vier personen. U dient de kosten contant bij de receptie af te rekenen.

# Dagindeling

Hoe ziet een dag eruit in Sint Agnes? U kunt zelf bepalen hoe laat u op wilt staan en wilt ontbijten. U kunt zelf een kopje thee of koffie zetten. Lukt dit niet dan krijgt u dit van een medewerker van de verzorging. Heeft u hulp nodig bij wassen en aankleden dan wordt het tijdstip in overleg met de verzorgster vastgesteld. U krijgt 's morgens een kopje koffie van de zorgassistente, u kunt het zelf zetten of u gaat naar de recreatiezaal. Ditzelfde geldt voor het kopje thee 's middags.

## **Activiteiten**

De activiteitenbegeleiding biedt uiteenlopende activiteiten voor grote en kleine groepen, en soms ook individuele activiteiten. Immers: zoveel verschillende mensen, zoveel verschillende wensen. Indien u wenst zal de medewerker van de activiteitenbegeleiding de lijst met activiteiten met u doornemen, waarbij u kunt aangeven waar uw interesses liggen. Het programma van de activiteiten staat vermeld in het Palet. Tevens worden sommige activiteiten op de prikboards bij de lift en de zaal aangekondigd.

Er is steeds een medewerker van de activiteitenbegeleiding aanwezig, samen met een aantal vrijwilligers.

## **Recreatiezaal**

De recreatiezaal kun je zien als een centrale ontmoetingsplek. Deze is dagelijks geopend. 's Morgens kunt u hier koffie drinken en de warme maaltijd gebruiken. 's Middags vinden hier de activiteiten plaats. U kunt hier ook met uw familie of gasten iets drinken. Uw gasten moeten het kopje koffie of thee uiteraard betalen. U kunt hier ook frisdrank of alcoholhoudende dranken bestellen. Deze dranken en hapjes moeten ook door de bewoners van het verzorgingshuis betaald worden.

# Voorzieningen

(op alfabetische volgorde)

## **Administratie**

De centrale bewonersadministratie is gevestigd in het NAM-gebouw in Velsen-Noord, telefoonnummer 088 9558000. Heeft u vragen over vergoedingen en betalingen dan kunt u hiermee contact opnemen.

## **Begeleiding en vervoer**

De begeleiding en vervoer van en naar het ziekenhuis zijn een taak van de familie of kennissen. Indien deze begeleiding niet mogelijk is, kunt u vragen of een vrijwilliger met u mee kan gaan. Het verzoek voor een vrijwilliger bij begeleiding van het vervoer gaat via de contactverzorgende of teamleider en moet vroegtijdig aangevraagd worden.

## **Bibliotheek**

Sint Agnes heeft op de begane grond in de hal wekelijks op donderdagochtend van 8.30 tot 11.00 uur een bibliotheekcollectie. Vrijwilligers komen u dan helpen bij het uitzoeken van boeken die u wilt lezen. Van de Openbare bibliotheek is een wisselcollectie aanwezig waarvan ook grote letterboeken deel uitmaken.

## **Huisarts**

In het woonzorgcentrum behouden bewoners hun eigen huisarts. U moet hem/haar echter wel zelf berichten van uw verhuizing naar Sint Agnes. Komt u van buiten de regio, dan dient u zelf een nieuwe huisarts te vinden.

## **Informatiemagazine**

Het informatiemagazine, Palet, verschijnt zes keer per jaar en is het huisorgaan voor bewoners, medewerkers en vrijwilligers. Er staan zaken in die belangrijk voor u kunnen zijn. Tevens staan alle activiteiten hierin vermeld. Verder wijzen we u erop dat ViVa! Zorggroep een eigen website heeft.

Hier wordt informatie gegeven over de veertien locaties, [www.vivazorggroep.nl](http://www.vivazorggroep.nl)

## **Kapsalon**

De kapsalon voor dames én heren, bevindt zich op de begane grond. Er is een gediplomeerd kapster/kapper aanwezig, bij wie u een afspraak kunt maken. De kapsalon is elke dinsdag en donderdag geopend.

## **Pedicure**

Aan Sint Agnes is een pedicure verbonden. U kunt via de receptie een afspraak maken. Zij komt bij u in het appartement. Vanzelfsprekend kunt u zich ook laten behandelen door uw eigen pedicure.

## **Post en kranten**

De binnengekomen post wordt door de receptie gesorteerd per etage. De post en kranten (als u geabonneerd bent) worden door de medewerkers van de verzorging in uw eigen brievenbus gedeponerd.

## **Ramen lappen**

Vier maal per jaar komt de glazenwasser bij ons langs om de buitenramen te lappen.

## **Receptie**

De receptie heeft verschillende functies, zoals het ontvangen van gasten, geven van informatie, bedienen van de telefooncentrale, bedienen van de oproepinstallatie, enz. Bij de receptie kunt u altijd met al uw vragen terecht. Zij kunnen u doorverwijzen. Bij de receptie is van 08.30 tot 19.00 uur altijd iemand aanwezig. In het weekend is dit van 11.30 tot 15.30 uur. De voordeur is tot 19.00 uur open. Arriveert u of uw bezoek na die tijd, dan kunt u gebruik maken van uw sleutel of aanbellen.

## **Roken**

Sint Agnes is een rookvrij zorgcentrum. Dat wil zeggen dat er in de hal, gangen, liften en alle openbare ruimtes niet gerookt mag

worden. U bent uiteraard vrij om in uw eigen appartement wel te roken. Wel is hierbij de voorwaarde dat buiten uw appartement geen hinder of overlast mag zijn van tabaksrook. Rook gaat in vloerbedekking zitten, daarom geven wij u het advies te kiezen voor een gladde vloerbedekking. Dit is echter geen verplichting.

### **Technische Dienst**

De technische dienst van Sint Agnes draagt zorg voor het beheer, onderhoud en bedrijfszeker houden van het gebouw en de technische installaties. Voordat een nieuwe bewoner in Sint Agnes zijn/haar intrede doet in het appartement, wordt van tevoren 'geschouwd' zodat eventuele technische gebreken opgelost zijn voordat u in huis komt. Bij de inrichting van het appartement kan de technische dienst eventueel behulpzaam zijn.

Reparaties in en om uw appartement kunnen worden aangevraagd bij de verzorgenden en receptie.

### **Tijdelijke afwezigheid**

Als u van plan bent een hele dag of nacht weg te blijven, willen wij dat graag weten. Geeft u dit even door aan een medewerker van de verzorging. Het afzeggen van de warme maaltijd kunt u aan de receptie doorgeven.

### **Veiligheid**

Voor meer informatie over uw veiligheid bij brand of een andere calamiteit in Sint Agnes verwijzen we naar de folder Richtlijnen en Veiligheid.

### **Vrijwilligers**

In Sint Agnes zijn veel vrijwilligers actief. Dankzij hen kan er veel gebeuren. De vrijwilligers vormen een belangrijk en onmisbaar onderdeel van ons verzorgingshuis. Dit doen zij door al hun werkzaamheden uit te voeren met

aandacht voor de bewoner. Zij helpen op verschillende etages, in de recreatiezaal, bij de activiteiten, op de huiskamerprojecten en bij de kerkdiensten. Ze bezoeken bewoners en wandelen met hen. De inzet van vrijwilligers is een welkome aanvulling op de professionele zorg.

### **Winkel**

In de recreatiezaal bevindt zich de winkel. Deze is maandag en donderdag van 09.30 tot 11.00 uur geopend. U kunt daar alle dagelijkse boodschappen kopen en ook kleine cadeauartikelen. Loopt u vrijblijvend binnen en kijk er eens rond.

# Waardering, klachten en cliëntenraad

## Waardering

Een woord van waardering doet iedereen goed. Het is daarom prettig als u niet alleen van u laat horen over zaken die niet zo goed lopen, maar ook over zaken die u prima vindt.

## Klachten

Het is niet altijd eenvoudig om problemen, wrevels en klachten te uiten. Toch is het voor u en de medewerkers beter daar niet te lang mee te blijven zitten. Als u klachten heeft, over wat dan ook, doet u er goed aan deze zo snel mogelijk met de betrokkene te bespreken. Hierna zal gekeken worden hoe de problemen het best kunnen worden opgelost.

Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Een klachtenformulier met klachtenbrochure kunt u vinden in de folderstandaard bij de receptie of in het zorgdossier. U kunt het ingevulde klachtenformulier deponeren in de witte klachtenbus die in de hal hangt. Ook kunt u uw klacht direct schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van de Viva!Zorggroep of bij de Raad van Bestuur.

## Cliëntenraad

Hoe het in Sint Agnes toegaat, is niet alleen een zaak van de locatiemanager en Raad van Bestuur. Ook als bewoner heeft u iets over het woon- en zorgcentrum te zeggen. Daarom is er een cliëntenraad. Deze raad is er voor de belangen van de bewoner en bestaat uit leden afkomstig uit het woon- en zorgcentrum, de aanleunwoningen en uit de wijk en worden rechtstreeks door u als bewoner gekozen. De cliëntenraad komt regelmatig bijeen om onderwerpen die de bewoners betreffen te behandelen. Voorbeelden hiervan zijn het schoonhouden van de appartementen, ontspanningsactiviteiten, de warme maaltijd en de informatievoorziening aan de bewoners. De cliëntenraad heeft regelmatig overleg met de locatiemanager. Voor meer informatie over de cliëntenraad kunt u een folder uit de folderstandaard bij de receptie halen.





**adres**

Woonzorgcentrum Sint Agnes  
Zamenhof 65  
1962 GA Heemskerk  
T 088 995 72 00

**hoofdkantoor**

Parlevinkerstraat 23  
1951 AR Velsen-Noord

T 088 995 80 00 (lokaal tarief)

E [info@vivazorggroep.nl](mailto:info@vivazorggroep.nl)  
I [www.vivazorggroep.nl](http://www.vivazorggroep.nl)

**ViVa! Zorggroep**  
**Kwaliteit van leven**

