

# > Welkom in het Verpleeghuis Lückerheide



Informatie voor klanten  
en familie

Mensen  
met  
aandacht



Verpleeghuis voor gespecialiseerde  
zorg voor mensen met dementie

Lückerheide

## Inhoudsopgave

Voorwoord	4	Verzorgenden en verpleegkundigen	16
Doelstelling MeanderGroep		Overige medewerkers	16
Zuid-Limburg	5	Medische dienst	17
Missie en visie	5	Fysiotherapie	18
Profiel Verpleeghuis Lückerheide	6	Ergotherapie	18
Leven, wonen en werken in het verpleeghuis	7	Logopedie	19
Complementaire zorg	8	Psycholoog	19
Fixatievrije zorg en meer bewegen	8	Diëtiëk	19
		Tandarts	19
Eerste kennismaking en verhuizing	9	Zorgbemiddelaar	19
Aanmelding	9	Geestelijke zorg	20
Aankomst op de nieuwe woonplek	9	Centrale Activiteiten-begeleiding	20
Waar moet ik me melden op de 1e dag?	13	Dagbehandeling Jasmijn	20
Rol en communicatie EV	13	Overige diensten	21
Eigen meubilair	14	Cliëntenraad	21
Kleding	14	Vrijwilligers	21
Waardevolle/persoonlijke bezittingen	14	Dagelijkse gang van zaken	22
Financiële administratie	15	Bezoektijden	22
Familieparticipatie / mantelzorg	15	Hondenbezoek	22
Partnersgespreksgroepen	15	Afdelingsdeur gesloten	22
Bereikbaarheid verpleeghuis	15	Linnenkamer en 't Jesjefje	22
		Wassen van kleding	23
Wie komt u tegen in Verpleeghuis Lückerheide?	16	D'r Winkel	23
Medewerkers van de afdeling	16	Kapper	23
Zorgmanager	16	Pedicure	23
		Trefcentrum	24
		Telefoon	24
		Post	24
		Camerabewaking	24
		Rookbeleid	25
		Alcohol- en drugsbeleid	25

Activiteitenaanbod	26	Wettelijke regelingen	32
Ontspanning	26	Rechten van de klant	32
Centrale activiteiten- begeleiding	26	Vraagstukken omtrent het levenseinde	33
Bewoners ontspannings- commissie	27	Reanimatie	33
Heilige Mis	27	Euthanasie	33
Basis van de zorg	28	Klachtenregeling	34
Algemene voorwaarden	28	Overige zaken	35
Zorgleveringsovereenkomst	28	Afgeven verklaringen	35
Financiën	29	Identiteitsbewijs	35
Wlz (Wet langdurige zorg)	29	Ontruimen kamer	35
Uw zorg in een instelling (Wlz / AWBZ)	29	Tijdelijk verblijf buiten de instelling	35
Vrijwillige eigen bijdrage	29	Verkiezingen/Stemmen	35
Maandelijks factuur	30		
Vervoerskosten	30		
Vertegenwoordiging	30		
Verzekeringen	31		
Aansprakelijkheidsverzekering	31		
Inboedelverzekering	31		

**Deze brochure is geschreven in de  
hij-vorm. Overal waar hij staat, kan  
ook zij gelezen worden.**

## Voorwoord

Het boekje 'Welkom in het Verpleeghuis Lückerheide' is geschreven voor mensen die te maken hebben met het komen wonen in dit verpleeghuis dat deel uitmaakt van MeanderGroep Zuid-Limburg.

Wij weten hoe moeilijk verhuizing naar het verpleeghuis voor alle betrokkenen kan zijn. Misschien helpen we u iets door u te informeren over zaken waarmee u te maken kunt krijgen. Daartoe hebben wij dit boekje gemaakt.

Wij willen er voor zorgen dat klanten zich hier zo veel mogelijk thuis voelen en dat de familie weet dat er goed voor hen gezorgd wordt.

Wij trachten het leven in het verpleeghuis zo veilig mogelijk te maken maar kunnen gevaren niet geheel uitsluiten.

Om de kwaliteit van leven van klanten zo hoog mogelijk te laten zijn hebben wij goed opgeleide medewerkers in dienst. Zij worden voortdurend geschoold om te kunnen voldoen aan de eisen die aan hen gesteld worden. Wij stellen hoge eisen aan gedrag, houding en representativiteit en verwachten dat medewerkers de omgangsvormen van de MeanderGroep in acht nemen.

Daarnaast hebben medewerkers en vrijwilligers recht op een correcte bejegening door de klant en zijn familie. Als u meer informatie over onze omgangsvormen wilt ontvangen, kunt u dit kenbaar maken op de verpleegafdeling. De schriftelijke informatie in dit boekje is niet voldoende om de individuele zaken te regelen, daarvoor is mondeling overleg nodig: medewerkers van de afdeling zullen u hiervoor uitnodigen. Goede zorg kan slechts geboden worden als er goede samenwerking is tussen alle betrokkenen.

Wij nodigen u uit om uw advies over de inhoud van dit boekje via onderstaand mailadres door te geven. Uw mening over de kwaliteit van de geboden zorg kunt u kenbaar maken bij de EV, de zorgmanager of via [zorgkaartnederland.nl](mailto:zorgkaartnederland.nl).

Mieke Franssen  
Clusterdirecteur Verpleeghuis  
Lückerheide

## Onze visie

### De doelstelling van MeanderGroep Zuid-Limburg

De MeanderGroep is er voor iedereen; jong en oud, arm en rijk, ziek en gezond. Om die reden bieden wij diensten aan waar onze klanten hun hele leven gebruik van kunnen maken, op het gebied van preventie, welzijn, wonen, zorg en gemak.

De MeanderGroep is werkzaam in de regio Parkstad en aangrenzende gebieden. Ervan uitgaande dat ouderen en chronisch zieken veel waarde hechten aan onafhankelijkheid en veiligheid, bieden wij 24 uur per dag diensten bij mensen thuis (brengdiensten) en dicht bij huis (haaldiensten) aan. Voor de kleine groep waarvoor zelfstandig wonen niet meer haalbaar is, bieden wij woonvoorzieningen aan; waar mogelijk kleinschalig en per wijk opgezet.

De belangrijkste doelstelling van Meander is om haar klanten of gewoon consumenten, ondanks beperkingen door ziekte of gebrek, in staat te stellen hun eigen leven te leiden.

In de woonvoorzieningen van Meander is het de klant (samen met zijn naasten) die bepaalt wat er gebeurt en wat belangrijk is. De verzorgende of verpleegkundige is daarbij de steun en toeverlaat van de klant en diens familie.

### Missie en visie verpleeghuizen

Onze missie gaat uit van ruimte voor eigen kracht en eigen leven. Samen kijken naar de klant naar zijn fysieke, sociale en emotionele levensuitdagingen. Naast zorg, wordt de persoonlijke daginvulling van klanten vastgelegd. Dit doen we door actieve dialoog met de klant en zijn naasten.

We spreken af datgene wat nodig is om de persoonlijke levensstijl zoveel mogelijk doorgang te laten vinden. Om het leefplezier van de klant te bevorderen zijn eten, drinken, rusten, therapie, bezoek ontvangen en activiteiten belangrijk om een zinvolle daginvulling te hebben.

### Profiel Verpleeghuis Lückerheide

Verpleeghuis Lückerheide is een psychogeriatrisch verpleeghuis met een capaciteit van 220 bedden, met een dagbehandeling. Twee bedden zijn gereserveerd voor crisisopvang. Ook is er bij deze locatie Hospice De Vlinderhof gevestigd.

Daarnaast wordt vanuit het verpleeghuis extramurale zorg geboden.

De doelstelling is: het leveren van een bijdrage aan de gezondheidszorg in de regio (Oostelijk) Zuid-Limburg door psychogeriatrische hulp te verlenen. De hulp dient zodanig op de klant afgestemd te zijn dat deze een volwaardig en menswaardig bestaan kan leiden. Verstoring van de persoonlijke levenssfeer dient hierbij zoveel mogelijk vermeden te worden.

## Leven, wonen en werken in het verpleeghuis

Leven, wonen en werken zijn in het verpleeghuis zo nauw met elkaar verbonden dat ze niet los van elkaar gezien en besproken kunnen worden. Terwijl de klanten hier wonen en de medewerkers hier werken, hebben de familieleden een bijzondere plaats. De familie/vertegenwoordiger treedt op als plaatsvervanger van de klant. Zij worden dan ook betrokken bij zaken die voor de klant van belang kunnen zijn. Zij weten hoe de klant geleefd heeft en hoe hij nu graag wil leven. De familie heeft vaak zelf moeite met de verhuizing van hun dierbare en heeft de indruk dat ze de zorg uit handen moet geven. Het is echter goed mogelijk en ook wenselijk dat de familie de zorg die ze vóór opname geboden heeft, ook nu blijft verlenen. Hierbij is overleg onmisbaar.

Van de medewerkers vraagt dit een opstelling naar de familie die inspireert tot participatie. Om de klant zoveel mogelijk zijn eigenheid te laten behouden is het van belang dat wij zorg bieden passend bij de leefstijl. Bij deze zorg hoort een structuur waarbij de leefstijl van de individuele klant uitgangspunt is voor de zorgverlening. Dit uitgangspunt gaat veel

verder dan het 'binnen de mogelijkheden rekening houden met de klant'.

Het is gebleken dat het beter mogelijk is de eigenheid te behouden als men leeft in een kleine groep dan in een grote groep. Kleine groepen bieden meer mogelijkheden voor de gewenste individuele benadering dan het leven in een grote groep.

Wij willen ons richten op 7 tot 12 klanten binnen een groep.

Een aantal vaste medewerkers biedt de zorg aan deze klanten. Elke verzorgende heeft een aantal klanten toegewezen gekregen en deze verzorgende zal hun belangen behartigen.

Bij de bewonerstoewijzing gaat het om het creëren van een leefklimaat dat gebaseerd is op het gegeven dat elke persoon uniek is met een eigen verleden, heden en toekomst en een eigen levensverhaal heeft met eigen wensen en verwachtingen.

Als wij willen dat de klant zelf beslissingen neemt, is het van belang dat wij zijn autonomie beschermen en zijn wensen respecteren. Op het moment dat de klant beslissingen neemt die een gevaar voor hem zelf of zijn omgeving vormen of waardoor de autonomie van anderen ernstig wordt aangetast, is het van belang dat enige bijsturing plaatsvindt.

Mensen hebben een natuurlijke behoefte aan een eigen plek, eigen spullen en eigen kleding. Het inrichten van de kamer met eigen spullen is ook van belang om de nieuwe woonplek eerder als het nieuwe thuis te ervaren en dient daarom extra aandacht te krijgen. Al deze eigen zaken zijn een onderdeel van de privacy. Bij privacy gaat het er echter ook om hoe anderen omgaan met jouw persoonlijke levenssfeer. Wij hebben het dan over bejegening. De bejegening komt tot uitdrukking via woorden, mimiek, intonatie, bewegingen en gedrag. Bejegening is een aspect van belevingsgerichte zorg. Het moge duidelijk zijn dat met name bij dit aspect aan medewerkers van het psychogeriatrisch verpleeghuis uiterst hoge eisen gesteld worden in het omgaan met klanten, familie en collega's. Medewerkers hebben op hun beurt eveneens recht op een respectvolle bejegening.

### **Complementaire zorg**

In Verpleeghuis Lückerreide wordt naast de basiszorg extra zorg aan de klanten gegeven. Deze zogeheten complementaire zorg helpt hen te ontspannen, geeft comfort en kan de kwaliteit van leven verhogen en daarmee klachten verminderen. Voorbeelden zijn aromatherapie, massages, verwenmiddagen, de beautysalon, kook- en bakmomenten.

### **Fixatievrije zorg en meer bewegen**

Verpleeghuis Lückerreide mag zich een Fixatievrije Zorginstelling noemen. Dat wil zeggen dat wij geen onrustbanden, verpleegdekens en spanlakens gebruiken en de grootste mogelijke terughoudendheid betrachten met versuffende medicatie. Fixatie en versuffende medicatie leiden namelijk tot verzwakking van het lichaam en geest, verhogen het risico op ernstig valletsel en verminderen de kwaliteit van leven. Het niet toepassen van deze middelen brengt ook een beperkt aantal risico's met zich mee, maar dit staat niet in verhouding tot de negatieve gevolgen die de klant ondervindt door het toepassen van vrijheidsbeperking.



In plaats van deze middelen te gebruiken, helpen wij klanten om lichamelijk en geestelijk zo fit mogelijk te blijven en zetten wij ons extra in voor een veilige en aangename leefomgeving. Voor sommige mensen kunnen extra hulpmiddelen nodig zijn en dan kiezen wij hulpmiddelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten. Mochten wij in een zeer uitzonderlijk geval voor een klant geen goede oplossing - zonder fixatie - vinden, dan schakelen wij daarvoor externe deskundigen in.

Bewegen is voor alle mensen en ook voor de klanten van de Lückerde heel belangrijk.

Graag willen wij familieleden, vrijwilligers en medewerkers vragen om meer samen met de klanten te bewegen door samen naar buiten te gaan en te wandelen. Graag horen wij adviezen hoe dit meer bewegen verder gestimuleerd kan worden en nodigen u uit om dit meer bewegen samen met ons vorm te geven en hierdoor het welzijn van de klanten te bevorderen.

## Eerste kennismaking en verhuizing

### De aanmelding

Een aanvraag voor plaatsing geschiedt in het algemeen in overleg met de huisarts of de behandelend specialist. De aanvraag wordt vervolgens ingediend bij het CIZ. Na een positief advies van het CIZ neemt een zorgbemiddelaar contact met u op. Uiteindelijk worden dag en uur van verhuizing vastgesteld door de betreffende afdeling. Mocht er een vervolgaanvraag bij het CIZ nodig zijn, dan zal de leidinggevende van de afdeling hiervoor zorgen.

### Aankomst op de nieuwe woonplek

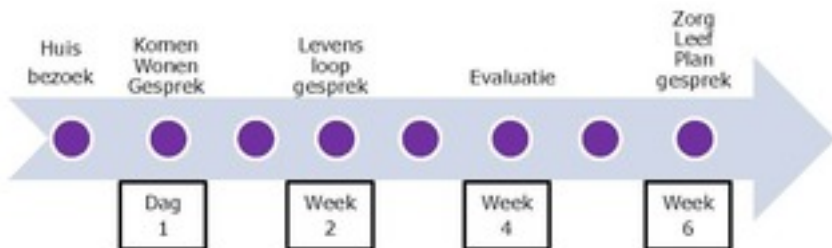
Aan de verhuizing naar de nieuwe woonplek is vaak een lange periode van hulp en wachten vooraf gegaan. Met behulp van diverse instanties is vaak geprobeerd de verhuizing naar het verpleeghuis uit te stellen en hulp in de eigen vertrouwde omgeving te blijven bieden. Nu dat niet meer lukt, is het verpleeghuis de plek waar de hulp wel geboden kan worden. Als het mogelijk is, heeft een medewerker van de afdeling waar de nieuwe woonplek is, reeds contact met u gehad. Tijdens dit contact is afgesproken wanneer u komen kunt en wat u zeker mee moet brengen.



Om enerzijds nog meer oog te hebben voor de (emotionele) impact die een verhuizing naar de Lückerde voor klant en familie heeft, en anderzijds om de relatie-opbouw van de klant/ vertegenwoordiger met de toegewezen verzorgende (EV) nog beter vorm te geven, is het komen-wonen-traject verdeeld in een aantal gesprekken zoals hieronder schematisch weergegeven met de pijl. Op die manier is er de eerste zes weken om de 2 weken contact tussen EV en klant/ vertegenwoordiger, worden verwachtingen in een vroegtijdig stadium helder en kunnen vragen opgepakt of uitgezocht worden.

### Dag 1: Komen-wonen-gesprek

In dit gesprek zal samen met de klant/vertegenwoordiger besproken worden wat we op verschillende vlakken dienen te weten van de klant. Daarnaast wordt in dit gesprek een aantal administratieve zaken met u doorgenomen. Verder is er op deze dag vooral veel aandacht voor de emotionele impact die een verhuizing met zich meebrengt voor zowel de klant als de familie.



### **Week 2: Levensloopgesprek**

Dit gesprek wordt gepland met de EerstVerantwoordelijke (EV). Dit is de verzorgende/verpleegkundige op de woongroep die aan uw familielid wordt gekoppeld. Hij is uw eerste aanspreekpunt en is ambassadeur voor de klant naar allen die betrokken zijn bij de zorg- en dienstverlening aan de klant. In dit gesprek wordt samen met de klant/vertegenwoordiger dieper in gegaan op de levensgeschiedenis van de klant. Doel is om met die kennis de zorg- en dienstverlening nog beter op de klant af te kunnen stemmen. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het leren kennen van de gewoonten die iemand heeft, zodat we die hier ook kunnen voortzetten.

### **Week 4: Evaluatie**

In de 4e week na het komen wonen evalueert de EV met u hoe u de zorg- en dienstverlening ervaart en dan kan tevens een terugkoppeling plaatsvinden van vragen die u bij eerdere contactmomenten gesteld heeft.

### **Week 6: Zorgleefplangesprek**

Na 6 weken heeft de EV een concept-zorgleefplan van de klant opgesteld aan de hand van alle gevoerde gesprekken en observaties op de woongroep. De EV nodigt u vervolgens uit voor een zorgleefplangesprek. U krijgt het zorgleefplan één week voor het gesprek van de EV per mail of persoonlijk overhandigd op de afdeling. Op die manier kunt u alles rustig doorlezen als voorbereiding op het gesprek.

Bij dit 1e zorgleefplangesprek is alleen de wettelijk vertegenwoordiger en de EV aanwezig. Daarna vindt deze bespreking elke 6 maanden plaats en zal de EV u telkens een voorstel doen wiens aanwezigheid - arts, diëtiste, fysiotherapeut, ergotherapeute, logopediste, psycholoog - hij gewenst of zinvol acht. Uiteraard geeft u zelf aan of u het hiermee eens bent en/of u er nog iemand anders bij wilt hebben. Vervolgens zal de EV in onderling overleg met u en alle deelnemers tot een datum en tijd komen voor het zorgleefplangesprek. Er wordt per klant in principe 30 minuten gepland voor dit gesprek. Tot slot dient u het zorgleefplan dan, eventueel na aanpassing, te ondertekenen voor akkoord.

### **Waar moet ik me melden de 1e dag?**

Op de dag dat u op de nieuwe woonplek gaat wonen, meldt u zich op het afgesproken tijdstip bij de receptie van het Verpleeghuis Lückerreide. Een van de medewerkers van de afdeling komt u halen en begeleidt u naar de nieuwe woonplek. Deze medewerker helpt u bij het kennismaken met de anderen die hier wonen of werken. In principe blijft u op deze afdeling wonen. Interne verhuizingen willen wij zo beperkt mogelijk houden, maar incidenteel zijn ze soms wel noodzakelijk. Binnen 6 weken moet duidelijk worden of de opname tijdelijk of permanent zal zijn. Pas als duidelijk is dat het verblijf een permanent karakter zal hebben wordt, na overleg met u, het verhuisbericht aan de gemeente doorgegeven.

Het niet verhuizen van klanten heeft een aantal voordelen. Medewerkers weten dat dit geen tijdelijke plaatsing is, leren klanten beter kennen en kunnen daardoor de zorg nog beter afstemmen op de individuele behoeften van de klant. Er kunnen meer eigen spullen, die voor de klant belangrijk zijn, meegebracht worden. Hierbij kunt u denken aan schilderijen, één stoel, een kastje, planten, enz.

Vooraf overleg met de zorgmanager is hierover noodzakelijk. Dit geldt ook voor bezoek van huisdieren.

### **Rol en communicatie met de EV**

De EV krijgt in de driehoek klant-vertegenwoordiger-EV meer de regie-rol en zal in overleg-situaties en contact met collega's steeds meer de ambassadeur van de klant worden, in de breedste zin van het woord. In de praktijk heeft dit als consequentie, dat als u vanaf nu een vraag stelt aan een medewerker die niet de EV is van uw familielid, hij de vraag doorgeeft aan 'uw' EV. Het gaat dan om vragen die even kunnen wachten. Vragen die geen uitstel dulden, bv. taxivervoer naar het ziekenhuis regelen voor de volgende dag, worden uiteraard meteen opgepakt. Het doel van deze werkwijze is om de duidelijkheid in wijze van communiceren tussen klant-vertegenwoordiger-EV te verbeteren en elkaar beter te (leren) kennen. Op die manier kunnen we, binnen de mogelijkheden die we hebben, zoveel mogelijk rekening houden met wensen en behoeften en daarmee de kwaliteit van leven voor de klant verbeteren.

### Eigen meubilair

Het is aan te bevelen dat de klant eigen meubilair meeneemt. Als eerste komt hiervoor in aanmerking de armstoel die hij wellicht vele jaren in gebruik heeft. In overleg met de zorgmanager kan ook ander meubilair worden meegebracht.

Het reeds aanwezige meubilair, de brandpreventie, de hygiëne en het goed kunnen verzorgen stellen evenwel hun beperkingen.

Naast meubilair kunnen in overleg met de zorgmanager ook persoonlijke eigendommen worden meegenomen zoals wandversiering of schemerlampjes.

U moet er rekening mee houden dat beschadiging of zoekraken van meegebrachte eigendommen niet door het verpleeghuis vergoed kan worden.

### Kleding

De kleding van de klanten moet gemerkt worden, als deze door de wasserij bewassen wordt. Ook indien men ervoor kiest om zelf te wassen, wordt aanbevolen om de kleding te laten merken. Het is dan niet verplicht, maar bij vermissing wordt het moeilijker of zelfs onmogelijk om de kleding terug te vinden.

Het merken gebeurt door de medewerkers van de linnenkamer.

Hiervoor wordt eenmalig een bedrag in rekening gebracht. De kleding kan één dag voor de verhuizing naar de linnenkamer gebracht worden.

### Waardevolle / Persoonlijke bezittingen

Gezien de aard van het ziektebeeld (bijvoorbeeld vergeetachtigheid) is het niet denkbeeldig, dat geld en/of waardevolle bezittingen zoek raken. Het wordt daarom dringend afgeraden (grote sommen) geld en sieraden mee te brengen naar het verpleeghuis. Er kan in elk geval geen enkele aansprakelijkheid worden aanvaard voor verloren gaan of beschadigd raken van bezittingen. Wel willen wij er alles aan doen om dit te voorkomen.

Zo wordt tijdens het komen-wonen-traject een lijst opgesteld van de waardevolle bezittingen die aanwezig zijn.

Tevens kunnen wij in overleg met u en uw familie brillen en dergelijke door middel van krimphoesjes waarop naam en afdeling staan, merken.

Ook gebitsprotheses worden gecodeerd.

### **Financiële administratie**

Voor een goed verloop van de financiële zaken is het nodig dat de familie bij de verhuizing contact opneemt met de financiële administratie voor het uitwisselen van de noodzakelijke gegevens.

De financiële administratie is geopend op maandag en dinsdag van 08.00-9.00 uur en van 11.15- 16.00 uur. Op vrijdag is de financiële administratie geopend van 8.00-14.00 uur.

### **Familieparticipatie/mantelzorg**

Vanaf het moment dat een klant hier komt wonen, kunnen leden van de familie of mantelzorgers de klant ook blijven helpen. Er kan hulp gegeven worden bij de maaltijd, bij de verzorging en gezelschap en begeleidinggeboden worden, binnen- of buitenshuis. Welke hulp u als familie zou willen en kunnen geven, kunt u in overleg met de EV of zorgmanager bepalen of bespreken.

### **Partner-gespreksgroepen**

De verhuizing naar het verpleeghuis brengt heel wat aan gevoelens en emoties met zich mee. Er samen over kunnen praten, helpt vaak. Daarom zijn er regelmatig gespreksbijeenkomsten voor de partners van de klanten. In deze bijeenkomsten worden ervaringen gedeeld, er wordt gesproken over het ziektebeeld en eventueel

de inbreng van een deskundige gevraagd. Mocht u belangstelling hebben voor deze gespreksgroep dan kunt u dat aangeven op de afdeling.

### **Bereikbaarheid van het verpleeghuis**

Verpleeghuis Lückerreide is gelegen aan de St. Pieterstraat 145 in Kerkrade (Chevremont). Auto's en motoren mogen alleen geparkeerd worden op het grote parkeerterrein direct links van de oprijlaan en ook verderop op het terrein is nog parkeergelegenheid. In verband met de brandveiligheid en de bereikbaarheid mag buiten het parkeerterrein niet geparkeerd worden.

Het verpleeghuis is ook bereikbaar per openbaar vervoer:

- per bus: Veolia lijn 29 vanaf het busstation in Heerlen naar Kerkrade en vice versa.
- per trein: station Kerkrade Chevremont (op 10 minuten loopafstand).

## Wie komt u tegen in Verpleeghuis Lückerreide?

### Medewerkers van de afdeling

Het team dat op een afdeling werkzaam is, bestaat uit:

#### Een zorgmanager

Deze draagt zorg voor een goede verpleging, verzorging en begeleiding van de klanten van de afdeling. De zorgmanager verzorgt de contacten met de andere diensten en zonodig met instanties buiten het verpleeghuis. De klant maar ook diens familie kan altijd met vragen en problemen terecht bij de zorgmanager. In eerste instantie echter is het de EV die deze contacten onderhoudt.

#### Verzorgenden en verpleegkundigen

Elke verzorgende en verpleegkundige krijgt enkele klanten toegewezen. Wij noemen hen de EV (Eerst Verantwoordelijke). Voor deze klanten en hun vertegenwoordigers is deze verzorgende of verpleegkundige de eerst aanspreekbare persoon. Hij zorgt voor het zorgplan, bespreekt de klanten in het multi- en interdisciplinaire overleg en onderhoudt het contact met de familie van de klanten.

Verzorgenden helpen de klanten met dat wat zij zelf niet kunnen. Zij zullen de klanten zo veel mogelijk zelf laten doen met als doel de zelfredzaamheid en daarmee de onafhankelijkheid in stand te houden dan wel te bevorderen.

Hun opleiding is speciaal gericht op de verzorging en begeleiding van langdurig lichamelijk zieke en/of psychisch zieke ouderen.

In een verpleeghuis zijn soms handelingen nodig die niet door verzorgenden mogen worden verricht. Daarom werken op een afdeling naast verzorgenden ook verpleegkundigen.

#### Overige medewerkers

Op de afdeling werken verder:

- leerlingen/stagiaires
- activiteitenbegeleiders
- medewerkers met een sociaal-pedagogische opleiding
- voedingsassistent
- zorg hulpen/zorgassistenten
- en enkele additionele krachten



Naast deze medewerkers op de afdeling is er nog een aantal andere deskundigen (o.a. arts, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten, diëtiste en psychologen) betrokken bij de zorg van de klanten. Door middel van multidisciplinaire samenwerking wordt een zo optimaal mogelijke zorg geleverd.

### Medische dienst

De medische dienst draagt zorg voor de medische behandeling van klanten. De medische dienst bestaat uit een aantal vaste en tijdelijke medewerkers. De vaste kern bestaat uit een aantal specialisten ouderengeneeskunde, huisartsen en nurse practitioners.

Nurse practitioners zijn verpleegkundig specialisten die een specifieke opleiding hebben gevolgd voor de medische zorg in verpleeghuizen.

De tijdelijke medewerkers zijn basisartsen of mensen die in opleiding zijn voor nurse practitioner, huisarts of specialist ouderengeneeskunde. De specialist ouderengeneeskunde heeft supervisie over hen.

De medisch behandelaar komt regelmatig op de afdelingen om de toestand van de klanten te bespreken.

De verzorging geeft signalen over de klanten door. De arts beslist op basis daarvan of er controles nodig zijn, lichamelijk onderzoek of aanvullend onderzoek. Soms kan het nodig zijn om een klant naar het ziekenhuis te verwijzen voor nader onderzoek, diagnostiek en behandeling. Dit gebeurt in overleg met de klant (indien mogelijk) en met zijn familie/vertegenwoordiger. Verwijzen naar het ziekenhuis gebeurt over het algemeen alleen als het meerwaarde biedt voor de klant en als er wat gedaan kan worden met de uitkomsten van het onderzoek.

De EV van de klant communiceert over het algemeen over de bevindingen van de artsensite met de vertegenwoordiger van de klant. De vertegenwoordiger kan aan de verzorgenden vragen om een gesprek met de arts. Er wordt dan een gesprek gepland met de arts, verzorging en de vertegenwoordiger.

## Fysiotherapie

De fysiotherapeuten van Meander hebben door hun jarenlange ervaring een specialisme opgebouwd in het behandelen van de mens met dementie. Het team behandelt de klanten op voorschrift van de arts en richt zich voornamelijk op het bewegend functioneren van de klant. Door middel van onderzoek inventariseert de fysiotherapeut de (te verwachten) problemen die de klant ondervindt en houdt deze rekening met de fase van de dementie. Hier wordt de therapie op afgestemd.

De fysiotherapeuten hebben een specialistische opleiding gevolgd in de geriatrie, de ziekte van Korsakov en zijn aangesloten bij ParkinsonNet en het kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie.

Verder draagt de fysiotherapie zorg voor de coördinatie en het beheer van rolstoelen, orthopedische schoenen en (loop)hulpmiddelen. Belangrijk thema is ook valpreventie, dat wil zeggen het verminderen c.q. voorkomen van valincidenten van de klanten. Hieraan wordt gewerkt middels een persoonlijk oefenprogramma, dat opgesteld wordt door de fysiotherapeut. Tevens is er maandelijks, na verwijzing van de afdelingsarts, een spreekuur met de revalidatie-arts mogelijk.

## Ergotherapie

De ergotherapeut behandelt de klanten op voorschrift van de arts. De ergotherapeut streeft ernaar de klanten zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in hun dagelijkse situatie, bijvoorbeeld bij het wassen, aankleden, eten en drinken. Indien zelfstandig functioneren niet mogelijk is, adviseert de ergotherapeut de (verzorgende) medewerkers, om de alledaagse activiteiten zo comfortabel mogelijk te laten verlopen.

In situaties van blijvende beperkingen verstrekt de ergotherapeut adviezen met betrekking tot houding in bed en in de (rol)stoel. Bovendien kan het advies bestaan uit het aanbevelen en vervaardigen van een hulpmiddel, het aanbieden van andere wijzen van begeleiden of andere mogelijkheden van activiteiten.

Verder geeft de ergotherapeut nog algemene adviezen, gericht op de veiligheid rondom een klant, op het aanpassen van de omgeving zoals van bad of douche, de inrichting, de aanschaf van meubilair enz. De ergotherapeuten zijn allen lid van Ergotherapie Nederland en aangesloten bij ParkinsonNet.

### Logopedie

In bepaalde gevallen kan de hulp van een logopedist worden ingeroepen. Deze behandelt, op voorschrift van de arts, klanten die slik- en/of spraakstoornissen hebben. Ook het gehoor behoort tot de aandachtsgebieden. De logopedist screent het gehoor bij alle nieuwe klanten, onderzoekt het gehoor, adviseert de arts over doorverwijzing naar de KNO-arts (bijvoorbeeld wel of geen hoortoestelaanpassing op proef), onderhoudt contacten met de audiciens en verricht kleine reparaties aan hoortoestellen. Tevens onderhoudt de logopedist contacten met klanten, familie en medewerkers betreffende logopedische problemen en kan preventief advies geven.

### Psycholoog

Op verzoek van de behandelend arts kan een psycholoog worden ingeschakeld bij de behandeling van de klant die bijvoorbeeld een gedragsstoornis heeft. De psycholoog kan tevens onderzoek verrichten voor het behandelplan. De psycholoog houdt contact met:

- de klant
- de partner van de klant
- familieleden en betrokkenen van klanten
- medewerkers van de afdeling

### Diëtiëk

De diëtist werkt op advies van een arts en adviseert de klant en/of de verzorging met betrekking tot het gebruik van optimale voeding zodat de klant zo lang mogelijk in een goede voedingstoestand verkeert. De diëtist doet dit door de voeding van de klant te beoordelen en deze af te zetten tegen de behoefte en zonodig aan te passen. De diëtist heeft ook een adviserende taak bij de optimalisering van het voedingsbeleid, zoals menu's en assortiment.

### Tandarts

De tandarts komt één keer per week naar het verpleeghuis. Een enkele keer is het nodig dat een klant naar de tandartspraktijk moet. Afspraken worden door de afdeling gemaakt. In principe gaat elke nieuwe klant via een afspraak naar de tandarts en is er 1x per jaar een controlebezoek. Tevens bezoekt ook een tandtechnicus wekelijks de Lückerreide. Ook hiervoor worden de afspraken door de afdeling gemaakt.

### Zorgbemiddelaar

Vóór de verhuizing naar het verpleeghuis of tijdens deelname aan de dagbehandeling heeft de zorgbemiddelaar de toekomstige klant bezocht.

Ook is er contact geweest met de familie om deze te voorzien van alle informatie met betrekking tot de verhuizing. Bij ontslag of overplaatsing van de klant naar een andere instelling heeft de zorgbemiddelaar een bemiddelende functie.

### **Geestelijke zorg**

Ons huis kent een geestelijke verzorger die de klanten, hun familieleden en de medewerkers terzijde staat. Juist bij de klant die het moeilijk heeft doordat hij dingen vergeet en steeds meer in het verleden gaat leven, ontstaat de behoefte aan aandacht en een luisterend oor voor de geestelijke zorg die hij nodig heeft. Deze aandacht en zorg zijn het belangrijkste wat de geestelijke verzorger probeert te geven door 'present te zijn'. Dat wil zeggen: er zijn voor mensen met aandacht voor ieders levensverhaal en voor ieders achtergrond zonder onderscheid te maken in levensovertuiging. Bij de huidige generatie ouderen speelt het geloof een rol en deze rol wordt groter naarmate men in gedachten teruggaat in de tijd. De geestelijk verzorger probeert daarom aan te sluiten bij de beleving van iedere klant in individuele aandacht, maar ook in gemeenschappelijke vieringen.

Daar waar de geestelijk verzorger niet kan voorzien in een bepaalde behoefte, wordt gezorgd voor een ander, passend aanbod aan geestelijke zorg.

### **De Zonnebloem (Centrale Activiteitenbegeleiding)**

De Centrale AB biedt verenigingsactiviteiten aan die een bijdrage leveren aan de dagbesteding van de klanten. Doel van deze activiteiten is het bevorderen en in stand houden van het sociale leven. Daarnaast kunnen deze activiteiten lusteloosheid en vereenzaming voorkomen. Deze bezigheden kunnen aansluiten op een vroegere hobby en een beroep doen op de creativiteit of expressiviteit van de klanten.

### **Dagbehandeling Jasmijn**

Verpleeghuis Lückerreide beschikt over een dagbehandeling voor ouderen die thuis of in een verzorgingshuis wonen, maar in meer of minder mate de grip op het leven dreigen te verliezen ten gevolge van dementie of een psychische stoornis. Meer informatie hierover wordt in een apart boekje gegeven.

### Overige diensten

Alle voorafgaand genoemde medewerkers zijn niet in staat hun werk goed te verrichten zonder de inzet en hulp van andere diensten zoals de receptie, directie-secretariaat, bewonersadministratie, financiële administratie, linnenkamer, keuken, technische- en huishoudelijke dienst en apotheek. Gezamenlijk staan de medewerkers voortdurend klaar om het verblijf van de klanten in het Verpleeghuis Lückerheide zo aangenaam mogelijk te maken.

### De Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de belangen van de klanten. Zelf zijn zij onvoldoende of niet meer in staat om voor hun belangen op te komen. Familie is een onmisbare schakel in het dagelijkse leven van de klanten binnen het huis en kan een belangrijke rol vervullen om het leven van de klanten te veraangenamen.

Als vertegenwoordigers voor alle klanten geeft de Cliëntenraad hier vorm en invulling aan en staat voor familie en klanten klaar met een luisterend oor. De deur staat voor u open, maak er gebruik van.

U kunt de Cliëntenraad bereiken via de receptie.

### Vrijwilligers

Vrijwilligers bieden regelmatig hun diensten aan. Zij kunnen de afdeling behulpzaam zijn met activiteiten die niet direct met verpleging en verzorging van de klanten te maken hebben. Hierbij moet gedacht worden aan het mede begeleiden van klanten binnen en buiten het verpleeghuis en bij activiteiten en festiviteiten. Hun vrijwillige medewerking, waarop nimmer tevergeefs een beroep wordt gedaan, wordt zeer gewaardeerd.

## Dagelijkse gang van zaken

### Bezoektijden

Om de familie zoveel mogelijk te betrekken bij de zorg voor de klant, zijn de bezoektijden zo ruim mogelijk gesteld en willen wij dit niet beperken. Verder kunnen in overleg met de zorgmanager bijzondere bezoektijden besproken worden. Tijdens het bezoek kan een wandeling worden gemaakt door de tuinen rond het verpleeghuis, het bospad en bij het dierenverblijf.

### Hondenbezoek

Hondenbezoek is voor veel klanten een bijzonder plezierige aangelegenheid. Mensen genieten zichtbaar van de aanwezigheid van honden. Maar er moet ook rekening gehouden worden met mensen die niet van honden houden of er bang voor zijn. Honden die meegebracht worden, dienen wel zindelijk en schoon te zijn en niet vals. Bovendien mogen zij geen drager zijn van ongedierte of ziekten.

De honden moeten in het centrale deel (receptie en centrale gang) aangelijnd zijn. Aanwijzingen van de zorgmanager dienen gevolgd te worden.

De bezoeker die een hond meebrengt, blijft verantwoordelijk voor eventuele schade die ontstaat.

### Afdelingsdeur gesloten

Meestal zijn de afdelingsdeuren geopend. Soms is het echter nodig om de deuren tijdelijk af te sluiten. Wij willen dit echter zoveel mogelijk proberen te voorkomen.

### Linnenkamer en 't Jesjefje

Aanschaf van kleding is voor eigen rekening. Wanneer het niet mogelijk is om buitenshuis nieuwe kleding te kopen, bestaat de mogelijkheid om in de linnenkamer van Verpleeghuis Lückerdeide kleding te kopen. In beperkte mate is het ook mogelijk tweedehands kleding te kopen tegen een geringe vergoeding.

De EV kan u bij aankoop van kleding adviseren.

Kleine veranderingen en herstelwerkzaamheden kunnen door de medewerker van de linnenkamer uitgevoerd worden. De hieraan verbonden kosten zijn niet in de verpleegprijs inbegrepen maar worden in rekening gebracht.

De linnenkamer en 't Jesjefje zijn geopend van:  
maandag t/m vrijdag van 8.30-12.30 uur en van 13.00-17.00 uur.

### Wassen van kleding

Het wassen en stomen van kleding kan via de wasserij waar het verpleeghuis concurrerende prijzen mee heeft afgesproken geschieden. De hieraan verbonden kosten zijn niet in de verpleegprijs inbegrepen. De waskosten voldoet u rechtstreeks aan de wasserij middels een machtiging. Verdere informatie vindt u in de informatiemap, die u voorafgaand aan de verhuizing ontvangt.

Elke keer als u nieuwe kleding meebrengt, dient u deze in de linnenkamer af te geven. Daar zal bekeken worden of het kleding betreft die een aparte wasbehandeling nodig heeft en wordt deze nieuwe kleding gecodeerd.

### D'r Winkel

In Verpleeghuis Lückerreide is een echte supermarkt aanwezig. In deze supermarkt halen de afdelingen alle materialen, van voedingsmiddelen tot schoonmaakmiddelen etc. Voor veel van de klanten is dit een herkenbaar iets. Er zijn zelfs enkele klanten die regelmatig werkzaam zijn binnen de winkel. Tevens kunnen medewerkers, vrijwilligers en bezoekers gebruik maken van deze supermarkt. De openingstijden zijn van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 16.00 uur en op zaterdag, zondag en feestdagen van 10.00 tot 12.00 uur.

### Kapper

De klanten kunnen gebruik maken van de diensten van de huiskapper. Afspraken maakt u rechtstreeks met de kapper. Over eventuele klachten dient men zelf contact op te nemen met de kapper. Telefoonnummer en mailadres treft u aan in de informatiemap, die u voorafgaand aan de verhuizing ontvangt. De kosten zijn niet in de verpleegprijs inbegrepen.

### Pedicure

De klanten kunnen gebruik maken van de diensten van een pedicure. Afspraken worden via de medewerkers van de afdeling kenbaar gemaakt. Over eventuele klachten dient men zelf contact op te nemen met de pedicure. De kosten zijn niet in de verpleegprijs inbegrepen. Indien op verzoek van de arts de pedicure wordt ingeschakeld, worden de kosten hiervan door de Lückerreide gedragen.

### Trefcentrum

Een bezoek aan het gezellige Trefcentrum kan worden aanbevolen. Het is er voor de klanten en bezoekers en het wordt ook gebruikt voor allerlei activiteiten en festiviteiten. In het Trefcentrum kan een drankje en hapje worden gebruikt.

Het Trefcentrum is dagelijks van 10.00 tot 20.00 uur geopend. Tijdens de woensdagmiddag-activiteiten worden bezoekers in principe niet toegelaten. De plaatsen zijn in eerste instantie bedoeld voor klanten. Partners van klanten mogen wel deelnemen. Klanten en bezoekers kunnen dan gebruik maken van een andere ruimte waar cateringvoorzieningen zijn.

### Telefoon

De klanten kunnen telefoneren op de afdelingen. De medewerkers zullen hen daar graag behulpzaam bij zijn. Bezoekers kunnen tegen vergoeding van de kosten telefoneren bij de receptie.

### Post

Binnenkomende post wordt éénmaal per dag op de afdelingen bezorgd. Voor een snelle bezorging van de post zijn juiste adressering en vermelding van de naam van de afdeling gewenst.

Post die voor of door de klanten verzonden moet worden, kan worden afgegeven aan de afdeling of aan de receptie.

Wanneer er aan een klant aangetekende stukken aangeboden worden, worden deze niet door de receptiemedewerker aangenomen. De postbode laat aan de receptie een berichtje achter.

De zorgmanager van de afdeling waar de klant verblijft, neemt met de vertegenwoordiger contact op, zodat deze zelf het aangetekende stuk op het postkantoor kan afhalen.

### Camerabewaking

In verband met de veiligheid en de bescherming van de eigendommen van klanten, medewerkers en bezoekers wordt er gebruik gemaakt van cameratoezicht. Op het terrein, de parkeerplaatsen, bij de ingangen en de centrale ruimtes zijn camera's geplaatst om te voorkomen dat er vervelende dingen gebeuren.

Soms worden camera's gebruikt op de kamers van klanten maar daarvoor gelden speciale regels en hiertoe wordt enkel besloten na overleg met de familie.

Deze camera's worden alleen toegepast om gevaarlijke situaties te voorkomen. De noodzaak wordt maandelijks geëvalueerd.



## Rookbeleid

Verpleeghuis Lückerreide streeft ernaar om een gezonde en representatieve (werk)omgeving te zijn voor de klanten, medewerkers, vrijwilligers, familieleden en andere bezoekers. De tabakswet bepaalt dat het verpleeghuis verplicht is om ervoor te zorgen dat niet-rokenden geen hinder ondervinden van tabaksrook. Algemene stelregel is dat in Verpleeghuis Lückerreide niet gerookt mag worden.

Uitzonderingen hierop zijn:

Klanten mogen alleen roken in de daarvoor ingerichte rookruimten op de afdelingen en de centrale gang. Klanten mogen roken in de patiëntuinen van de desbetreffende afdeling en rondom het verpleeghuis. Dit geldt tevens voor het gebruik van de e-smoker. Klanten mogen de e-smoker buiten en in de rookruimten roken. Uitzonderingen met betrekking tot het roken van de e-smoker worden met de directeur besproken. Deze neemt hierover een besluit.

Voor medewerkers, vrijwilligers, familieleden en andere bezoekers zijn er aangewezen plekken waar gerookt mag worden:

- Het prieel bij de fietsenstalling bij de hoofdingang
- Het prieel bij afdeling Brem

De e-smoker is voor medewerkers, totdat er meer duidelijkheid komt vanuit de overheid, alleen buiten het verpleeghuis toegestaan.

Om veiligheidsredenen mogen klanten geen lucifers en aansteker in eigen beheer hebben.

In uitzonderingssituaties kan hiervan afgeweken worden. Dit wordt dan in het zorgplan vermeld.

## Alcohol- en drugsbeleid

In het Trefcentrum wordt op werkdagen vanaf 15.00 uur en op zon- en feestdagen vanaf 14.00 uur alcohol geschonken.

Aan de klanten van de afdeling Iris en woonvorm 4 wordt geen alcohol gegeven.

Het gebruik van alcohol is voor de klanten van de afdeling Tulp verboden.

Het gebruik en verhandelen van drugs is in Verpleeghuis Lückerreide verboden.

## Activiteitenaanbod

### Ontspanning

Vrijwel dagelijks worden ontspanningsactiviteiten aan de klanten geboden.

Op instellingsniveau zijn dat onder andere activiteiten die verband houden met carnaval, het zomerfeest en het kerstfeest waarbij op elke afdeling een kerstdiner is waar familieleden van klanten aan deel kunnen nemen.

Op afdelingsniveau worden kleinere, meer op de individuele klant gerichte activiteiten geboden zoals:

- muziekavonden waarbij een hapje en een drankje geserveerd worden
- bakactiviteiten
- andere ontspanningsactiviteiten waarbij de zintuigen geprikkeld worden

Ook de individuele klant krijgt datgene wat hem of haar smaakt, een glaasje advocaat, een flesje bier, 's avonds bij de TV kaas, chips of nootjes. Ook de klanten die (hoofdzakelijk) in bed verblijven worden ontspanningsactiviteiten aangeboden.

Om het verblijf in bed, op de slaapkamer te veraangename zijn er snoezelactiviteiten zoals:

- een vloeistofprojector of lichtslang
- gebruik van etherische oliën om de reuk te prikkelen en om een aangename geur te verspreiden
- (achtergrond)muziek

Binnen het verpleeghuis zijn twee medewerkers gespecialiseerd in complementaire zorg.

Zij geven ook workshops aan familie, vrijwilligers en medewerkers om eenieder te leren hoe men complementaire zorg kan toepassen bij de klanten.

Hebt u interesse om een workshop te volgen, dan kunt u zich inschrijven bij de activiteitenbegeleiding.

### De Zonnebloem (Centrale Activiteitenbegeleiding)

De activiteiten worden buiten de afdeling in de directe woonomgeving van de klanten aangeboden bij de Centrale AB.

Naast het luisteren naar de klanten die hun activiteitenbehoefte aangeven, wordt hierover ook gecommuniceerd met de collegae van de afdeling waaronder de persoonlijke begeleider van de klant en met de familie- en kennissenkring.

Het huidige activiteitenaanbod bestaat onder andere uit:

- zwemclub
- kienen
- zangkoor
- volksdansen
- hobbyclub
- wandelclub
- klassieke muziek

De huisclown komt wekelijks langs op alle afdelingen en bezoekt klanten die daar behoefte aan hebben. Zij blijkt via haar spel in staat om zelfs diepdemente klanten uit hun verstarring te halen en een moment van vreugde en ontroering te laten beleven.

U krijgt op de afdeling een boekje van de Zonnebloem waarin meer informatie wordt verstrekt.

### **Bewoners Ontspannings Commissie**

Het Verpleeghuis Lückerheide kent een Bewoners Ontspannings Commissie (BOC). Deze commissie is breed van samenstelling. Ideeën over ontspanningsmogelijkheden voor de klanten worden in de commissie uitvoerig besproken en op haalbaarheid getoetst.

De activiteiten worden georganiseerd door een speciaal voor de ontspanning aangetrokken medewerker.

Recreatie wordt regelmatig geboden in de vorm van filmmiddagen, kienen en muziek, maar er zijn ook grote festiviteiten als carnaval, jaarfeest, sinterklaas, kerstviering en vakantie.

Naast de BOC, die ontspanningsactiviteiten organiseert op instelingsniveau, is er op afdelingsniveau de Mini Ontspannings Commissie, de MOC. Het doel van de MOC is het bieden van ontspanningsactiviteiten op afdelingsniveau.

Activiteiten dienen aan te sluiten op de mogelijkheden en de wensen en behoeftes van de klanten.

Daarnaast dienen ze de woon-/leefsfeer positief te beïnvloeden.

Dit kan gebeuren door het dagelijkse levenspatroon te doorbreken, onderlinge contacten te bevorderen tussen klanten, familieleden, medewerkers en vrijwilligers, in een ongedwongen sfeer.

Door het kleinschalige karakter van activiteiten is een meer op de persoon gerichte benadering mogelijk.

### **Heilige Mis**

Elke donderdag is er om 10.30 uur een H. Mis. De klanten worden, als ze dat willen, door vrijwilligers of medewerkers naar de kapel gebracht.

## **Basis van de zorg**

### **Algemene Voorwaarden**

In Verpleeghuis Lückerheide zijn de Algemene Voorwaarden voor Zorg met verblijf van toepassing.

Hierin zijn duidelijk alle rechten en plichten van Meander en van u vastgelegd. Zo is helder wat u en Meander van elkaar kunnen verwachten in het kader van de zorgverlening.

### **Zorgleveringsovereenkomst**

De zorgleveringsovereenkomst ontvangt u tijdens het komen-wonen-gesprek met een medewerker van de afdeling. In de overeenkomst staat beschreven wat u van ons kunt verwachten, maar ook wat wij van u mogen verwachten. De Algemene Voorwaarden ontvangt u als bijlage bij de zorgleveringsovereenkomst.

De klant of diens wettelijk vertegenwoordiger dient de zorgleveringsovereenkomst in tweevoud op de dag van verhuizing te ondertekenen. Eén exemplaar wordt bewaard op de afdeling, het andere exemplaar is voor de klant of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Indien wij niet beschikken over een ondertekende zorgleveringsovereenkomst kan de verhuizing geen doorgang kan vinden.

## Financiën

### Wlz (Wet langdurige zorg)

Verblijf in Verpleeghuis Lückerreide wordt gefinancierd via de Wlz. Ter tegemoetkoming hierin vraagt de Wlz een eigen bijdrage. De zorgbemiddelaar kan u hierover verder informeren. Gedurende het verblijf in het verpleeghuis mag u geen kosten meer declareren bij uw ziektekostenverzekeraar voor huisarts, tandarts, apotheek en bepaalde hulpmiddelen (bijv. incontinentiematerialen) omdat deze diensten door het verpleeghuis worden geleverd. U dient daarom uw verhuizing naar het verpleeghuis te melden bij uw huisarts, tandarts, apotheker en leverancier van hulpmiddelen. Na de verhuizing naar Verpleeghuis Lückerreide wordt de medicatie verstrekt via onze apotheek. U kunt en mag dan geen medicatie meer afhalen bij uw eigen apotheek.

### Uw zorg in een AWBZ-instelling (Wlz)

In de brochure 'Uw zorg in een AWBZ-instelling binnen MeanderGroep Zuid-Limburg' is aangegeven welke producten en diensten de instelling voor u betaalt en wat u zelf moet betalen. Deze brochure ontvangt u bij het komen wonen gesprek.

Als u hierover vragen heeft, laat ons dit dan weten.

(Het Zorginstituut Nederland geeft aan dat nog niet duidelijk is of de brochure 'Uw zorg in een AWBZ-zorginstelling' wordt opgevolgd door een brochure over de Wlz-zorg. Voorlopig is de informatie van de AWBZ-brochure nog bruikbaar).

### Vrijwillige extra bijdrage

De uitvoering van alle activiteiten in Verpleeghuis Lückerreide brengt allerlei extra kosten met zich mee. In overleg met de Cliëntenraad wordt jaarlijks een extra bijdrage vastgesteld. Deze bijdrage wordt gebruikt om de klanten vrijwel dagelijks extra mogelijkheden te bieden om deel te nemen aan ontspanningsactiviteiten en/of de sfeer te beïnvloeden zodat de klant zich goed voelt. Het betalen van deze extra bijdrage en daarmee de deelname aan de extra activiteiten is vrijwillig.

### Maandelijks factuur

Maandelijks ontvangt u een factuur voor alle kosten die niet vergoed worden door de Wlz. Dit zijn o.a. kosten voor de vrijwillige bijdrage, maar ook bijv. kosten voor de pedicure. De rekeningen worden eenmaal per maand verstuurd aan degene die de financiën van de betreffende klant beheert. Over de samenstelling van de rekening kan informatie worden verstrekt door de financiële administratie (alleen tijdens de genoemde openingstijden). Van de vrijwillige extra bijdrage en andere gemaakte kosten worden bij verhuizing vóór de 15e van de maand het hele bedrag voor die maand in rekening gebracht. Bij verhuizing na de 15e van de maand wordt 50% in rekening gebracht. Bij ontslag/overlijden vóór de 15e van de maand wordt 50% in rekening gebracht en bij ontslag/overlijden na de 15e van de maand wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

### Vervoerskosten

De kosten van vervoer naar een andere instelling of persoon voor zorg en/of behandeling komen voor rekening van de klant. Onder bepaalde omstandigheden is het mogelijk deze kosten via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen. De bewonersadministratie is graag bereid om u bij het aanvragen van deze vergoeding behulpzaam te zijn.

### Vertegenwoordiging

Als de klant niet goed in staat is zijn eigen belangen te behartigen, zijn er verschillende mogelijkheden om de klant te laten vertegenwoordigen. De klant kan zelf iemand hebben aangewezen om hem te vertegenwoordigen. Vaak is dit de echtgenoot of één van de kinderen.

Als die mogelijkheid er niet is, of als er geen overeenstemming is over de vertegenwoordiger, kan het nodig zijn om een curator, bewindvoerder of mentor door de rechter te laten benoemen.

Als iemand over praktisch niets meer zelf kan beslissen, kan een curator worden benoemd, die beslist over financiële én persoonlijke zaken. De onder curatele gestelde wordt dan handelingsonbekwaam en mag praktisch geen enkele rechtshandeling meer verrichten. Gaat het alleen om financiële zaken, dan volstaat de benoeming van een bewindvoerder. En als iemand alleen niet (meer) over persoonlijke aangelegenheden kan beslissen, dan ligt een mentorschap meer voor de hand. Mochten er problemen ontstaan bij het behartigen van de belangen van de klant, dan kan de zorgbemiddelaar helpen bij het aanvragen van curatele, bewindvoering of mentorschap.

## Verzekeringen

MeanderGroep vindt het van belang dat haar klanten verzekerd zijn tegen aansprakelijkheid en schade aan hun eigendommen. Daarvoor heeft MeanderGroep een collectieve aansprakelijkheids- en inboedelverzekering afgesloten voor haar klanten. MeanderGroep brengt hiervoor geen premie in rekening, dit betekent dat u onder de hierna volgende voorwaarden gratis verzekerd bent tijdens uw verblijf bij MeanderGroep.

### Aansprakelijkheidsverzekering

MeanderGroep heeft voor haar klanten in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade die u toebrengt aan iemand anders. Dit kan letselschade of schade aan zaken zijn. Letselschade die u toebrengt aan een andere klant valt ook onder deze verzekering, zaakschade jegens een andere klant echter niet. Indien u buiten de instelling verblijft, voor enkele uren of gedurende een weekend of vakantie bent u ook verzekerd voor aansprakelijkheid. De instelling moet wel op de hoogte te zijn van uw afwezigheid. Het verzekerd bedrag voor personen- en of zaakschade bedraagt maximaal € 1.250.000,- per aanspraak.

Voor schade die u hebt veroorzaakt is geen eigen risico van toepassing.

Wij kunnen geen antwoord geven op de vraag of u uw eigen aansprakelijkheidsverzekering moet opzeggen. Er kunnen redenen zijn om deze verzekering aan te houden. Een voorbeeld hiervan is als u nog een partner heeft of een eigen huis bezit. Ook als u nog een huisdier heeft. Wij adviseren u om contact op te nemen met uw eigen verzekeringsmaatschappij of uw tussenpersoon.

### Inboedelverzekering

MeanderGroep heeft voor haar klanten in de wijkzorgcentra, verpleeghuizen en groepswoningen een collectieve inboedelverzekering afgesloten. De hoogte van het verzekerd bedrag bedraagt voor een klant van een verpleeghuis € 7.500,- (per 1-1-2012). Indien uw inboedel meer waard is, adviseren wij u om zelf een aanvullende verzekering af te sluiten. Er is een eigen risico voor de klant van € 125,- per gebeurtenis.

### Meer informatie

Voor verdere informatie kunt u terecht bij de bewonersadministratie in Verpleeghuis Lückerdeide of bij de portefeuillehouder verzekeringen van MeanderGroep. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze klantenservice, 0900 699 0 699.

## Wettelijke regelingen

### Rechten van de klant

De rechten van de klant zijn onder andere vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Onderstaand is een aantal van deze rechten nader geconcretiseerd:

- een klant wordt als gelijkwaardig mens beschouwd in elk opzicht en met alle consequenties van dien. Zo heeft bijvoorbeeld de medewerker instructies gekregen om de klanten niet met 'jij' en 'jou' dan wel met de voornaam aan te spreken, tenzij de klant dit uitdrukkelijk anders wenst.
- Klachten en eventuele op- en aanmerkingen kunnen ter kennisgeving worden gesteld aan de zorgmanager. Zie ook het volgende hoofdstuk 'Klachtenbehandeling'. Alle klachten zullen steeds serieus behandeld worden.
- Een klant heeft recht op een goede verzorging en behandeling.
- Een klant heeft recht op duidelijke inlichtingen van de arts. Hij mag verwachten dat er zorgvuldig en vertrouwelijk wordt omgegaan met mededelingen en correspondentie over zijn behandeling.

Als zorgverlener dienen wij de privacy van onze klanten te beschermen en te bewaren.

Om goede zorg te kunnen verlenen wordt een dossier bijgehouden van uw (zorg)gegevens. Meander gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en houdt zich daarbij aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alleen degenen die betrokken zijn bij uw zorg, mogen uw dossier inzien. Wij mogen geen enkele informatie aan derden verstrekken (inclusief familieleden) tenzij de klant of diens vertegenwoordiger daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven of als de wet ons daartoe verplicht. In het kader van de privacy is het niet toegestaan om foto's te maken of te filmen zonder uitdrukkelijke toestemming van de klant en/of diens vertegenwoordiger.

Indien u meer over het privacybeleid wilt weten kunt u een afschrift vragen van het Privacyreglement.



## Vraagstukken omtrent het levenseinde

### Reanimatie

Reanimatie in het verpleeghuis leidt maar bij een klein percentage van de mensen tot overleving. Meestal is er na reanimatie sprake van neurologische schade, zoals verlamming of gedaald bewustzijn. In het komen-wonen gesprek stelt de arts de vraag of u reanimatie wenst. Als u het moeilijk vindt om daarover te beslissen kan de arts u ondersteunen bij de besluitvorming. Tevens kunt u het document Reanimatiebeleid opvragen op de afdeling.

### Euthanasie

Euthanasie is alleen mogelijk als er voldaan wordt aan de wet en daarvoor opgestelde procedures/ regelingen. In het algemeen wordt bij de klanten met dementie niet aan de gestelde voorwaarden voldaan. Er kan daarom geen sprake zijn van euthanasie. Er wordt wel voorzien in een palliatief beleid met optimale symptoombestrijding. Als dit aan de orde is, wordt dit met de klant / vertegenwoordiger besproken en krijgt u daar informatie over.

## Klachtenregeling

Ondanks alle inspanningen om het u naar de zin te maken, kan de situatie zich altijd voordoen dat u een klacht heeft. Uiteraard zal uw klacht direct in behandeling genomen worden.

Onze instelling beschikt over een klachtenregeling. Deze regeling biedt klanten en andere klanten de mogelijkheid klachten over de verzorging, verpleging, dienstverlening of organisatie te uiten en voor te leggen aan een klachtencommissie. Ook voorziet deze klachtenregeling in de behandeling van klachten van niet-vrijwillig opgenomen klanten in het kader van de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrie (Wet BOPZ). De klachtenregeling heeft tot doel: een procedure te bieden voor de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van klanten en kwaliteitsverbetering door met behulp van de ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie te signaleren.

Voordat u besluit een klacht bij de klachtencommissie in te dienen, kunt u uiteraard proberen eerst het probleem zelf op te lossen. U kunt bijvoorbeeld zelf de medewerker, zorgmanager of de directeur aanspreken.

Daarnaast kunt u zich wenden tot de vertrouwenspersoon in de instelling, bereikbaar via de receptie.

Een rustig gesprek kan vaak al veel oplossen.

De vertrouwenspersoon luistert naar uw klacht en helpt u bij het zoeken naar een oplossing. Daarnaast kan zij, als u dat wilt, ook bemiddelen bij het oplossen van een klacht, bijvoorbeeld door een gesprek te arrangeren met degene die de klacht betreft.

Leidt dit gesprek niet tot een oplossing, dan kunt u altijd nog een klacht of geschil bij de Klachtencommissie indienen. Natuurlijk kunt u ook rechtstreeks naar de commissie stappen als u dat liever wilt.

Indien u een klacht wilt indienen bij de Klachtencommissie dient u dit schriftelijk te doen. Een korte brief is voldoende.

Het secretariaatsadres van de Klachtencommissie is:  
Antwoordnummer 4034  
6400 VC Heerlen  
telefoon: 045 561 61 10  
e-mail:  
klachtencommissieklanten@mgzl.nl

Voor verder informatie omtrent de klachtenbehandeling kunt u de klachtenregeling voor klanten MeanderGroep Zuid-Limburg raadplegen, die op aanvraag te verkrijgen is.

## Overige zaken

### Afgeven van verklaringen

Volgens besluit van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst is het ons niet toegestaan schriftelijke of mondelinge verklaringen af te geven omtrent de klanten. Verklaringen kunnen wel aangevraagd worden via de vertrouwensarts. Dit is een arts die niet werkzaam is in Verpleeghuis Lückerreide. De zorgmanager kan u vertellen welke arts dit is.

### Identiteitsbewijs

Alle Nederlanders zijn verplicht om een geldig identiteitsbewijs te hebben. Dit geldt ook voor de mensen die in Verpleeghuis Lückerreide verblijven. Dit is met name van belang wanneer er uitstapjes plaatsvinden en voor behandeling en/of opname in het ziekenhuis.

Als de klant geen geldige ID-kaart heeft, kan het verpleeghuis u ondersteunen bij de zaken die geregeld moeten worden. Neem hierover contact op met de bewonersadministratie. Het identiteitsbewijs kan op de afdeling bewaard worden.

### Ontruimen kamer

Na overlijden of na vertrek dient de kamer binnen 7 dagen te zijn ontruimd. Indien de kamer niet is ontruimd binnen deze termijn, zullen de goederen maximaal 3 maanden door de instelling worden opgeslagen. De kosten hiervan zullen in rekening worden gebracht aan de nabestaanden.

### Tijdelijk verblijf buiten de instelling

De klanten worden in de gelegenheid gesteld een bepaalde tijd bij familie of vrienden door te brengen. Dit kan echter alleen met toestemming van de zorgmanager en van de afdelingsarts. Met de afdeling kunnen vertrek en terugkomst worden geregeld. Klanten zijn alleen verzekerd als zij met toestemming van de behandelend arts het verpleeghuis verlaten.

### Verkiezingen/Stemmen

De meeste klanten zijn niet meer in staat om bij verkiezingen (b.v. voor de Tweede Kamer, Provinciale Staten of gemeenteraad) zelf te gaan stemmen. Derhalve zijn de stembiljetten van de klanten te verkrijgen bij de bewonersadministratie.



MeanderGroep Zuid-Limburg bestaat uit:

- Meander Wonen met Zorg
- Meander Thuiszorg
- Meander Kraamzorg
- Meander Jeugdgezondheidszorg
- Meander Paramedische Dienst
- Meander Maatschappelijke Dienstverlening
- Meander eXtra
- Meander Homeservice
- Meander Wonen
- Meander Werk
- Ondersteuning informele zorg

Verpleeghuis Lückerheide  
St. Pieterstraat 145, 6463 CS Kerkrade  
T 045 545 69 44  
klantenservice@mgzl.nl  
www.meandergroep.com



Klantenservice  
T 0900 699 0 699  
Werkdagen van 8.00 - 18.00 uur

