



**ZORGHUIS** **شفاکت**  
 onderdeel van  **Zorggroep Eide**



**Informatieboek  
 voor bewoners  
 en verwanten**



**Mario de Keijzer  
 Deniz Özkanli**



**Leerproduct Zorghuis Şefkat  
 1-12-2010**



## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
a. Zorgvisie	4
<b>2. Voor de opname</b>	<b>5</b>
a. EVV'er	5
<b>3. Uw woonomgeving</b>	<b>6</b>
a. Algemene ruimtes	6
<b>4. Medewerkers van Zorghuis Şefkat</b>	<b>7</b>
a. EVV'er	7
b. Activiteitenbegeleiding	7
c. Facilitaire dienst	7
d. Vrijwilligers	8
e. Medische zorg	8
f. Diëtetiek	8
g. Fysiotherapie	8
h. Ergotherapie	8
i. Logopedie	9
j. Psycholoog	9
k. Geestelijke zorg	9
<b>5. Zorgplan / overleg zorg en behandeling (MDO)</b>	<b>11</b>
a. Zorgleefplan	11
b. Overleg zorg en behandeling	11
<b>6. Algemene afspraken</b>	<b>12</b>
a. Huisregels	12
b. Verhuisbericht naar Gemeente Boxtel	12
c. Persoonlijke bezittingen	12
d. Uw kleding	12
e. Mantelzorg	13
f. Bezoek	13
g. Contactpersonen	14
h. Roken	14
i. Huisdieren	14
<b>7. Wettelijke regelingen</b>	<b>15</b>
a. Cliëntenraad	15
b. Klachtenprocedure	15
c. Meldingscommissie Incidenten Cliëntenzorg (MIC)	15
d. Wet Persoonsregistratie (WPR)	15
e. Reanimeren	16
f. Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst (WGBO)	16
g. De plichten van de bewoner	16
h. Het recht van de bewoner op informatie en de plicht van de zorgverlener informatie te verstrekken	16
i. Het recht van de bewoner om geen informatie te willen	16

j. De plicht van de zorgverlener een zorgdossier bij te houden en het recht van de bewoner op inzage in zijn dossier	16
k. Het recht van de bewoner op bescherming van zijn privacy en de plicht van de zorgverlener de privacy te bewaren	17
l. Het recht van de zorgverlener om verzoeken van een bewoner te weigeren	17
m. Toestemming van de bewoner is vereist	17
n. Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)	17
8. Voorzieningen	18
a. Maaltijden	18
b. Kapper en pedicure	18
c. Ontvangsthal en recreatiezaak	18
d. Post en telefoon	18
e. Bibliotheek	19
f. Bewonersblad	19
g. "Koffiepraatje"	19
h. Informatiebord	19
i. Brandpreventie	19
9. Financiën	20
a. Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)	20
b. Bijkomende kosten	20
c. Eigen rekening	20
d. Aansprakelijkheid en verzekeringen	20
10. Beëindiging van de zorg	21
a. Ontslag	21
b. Overplaatsing	21
c. Interne overplaatsing	21
d. Zorg rond het levenseinde	21
11. Tot besluit	24

## 1. Algemeen

Welkom in Zorghuis Şefkat,

Als nieuwe bewoner van ons Zorghuis voor ouderen uit Turkije en Marokko, willen wij u van harte welkom heten. Ons Zorghuis is gelegen aan de Bosscheweg 113 in Boxtel, midden in de driehoek Den Bosch, Eindhoven en Tilburg.

Ons Zorghuis is een onderdeel van Zorggroep Elde. Zorggroep Elde is een relatief jonge zorgorganisatie die ouderenzorg verleent in Boxtel, Liempde, Esch en Sint-Michielsgestel.

Wij zijn ons ervan bewust dat de opname voor u een ingrijpende gebeurtenis is. Het betekent vaak een grote verandering, met daarbij ongetwijfeld de nodige vragen en verwachtingen. Eenmaal opgenomen komt er een grote hoeveelheid informatie op u af en zult u met verschillende medewerkers van ons Zorghuis kennis maken. Om u bij dit alles te helpen is dit informatieboekje samengesteld. Daarin geven wij u een indruk van wat u kunt verwachten in Zorghuis Şefkat. Wellicht worden ook enkele van uw vragen beantwoord.

Toch is ook de informatie die in dit boekje staat natuurlijk beperkt. Dus mocht u na het lezen nog meer willen weten of bepaalde vragen hebben, laat dit ons dan weten. Wij zullen ze graag beantwoorden, omdat wij er alles aan willen doen om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

### *a) Zorgvisie*

Zorggroep Elde hanteert bij de zorg aan hun cliënten de volgende zorgvisie:

Zorggroep Elde wil vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar vooral vanuit respect en aandacht voor en betrokkenheid bij onze cliënten, diensten verlenen waarbij wonen, zorg en welzijn worden gecombineerd. Deze diensten worden lokaal zo dicht mogelijk bij (t)huis- geleverd aan mensen die daar behoefte aan hebben en die zijn gericht op maximale zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van de cliënt.

## 2. Voor de opname

Voor de opname hebt u contact gehad met de coördinator van Zorghuis Şefkat. Hij zal u en uw familie zo goed mogelijk voorbereiden op de opname. Vragen zal hij zo goed mogelijk beantwoorden en ook uw specifieke wensen en verwachtingen kunt u bij hem neerleggen om te bezien of deze door het Zorghuis uitgevoerd kunnen worden.

Om opgenomen te kunnen worden dient u te beschikken over een passende indicatie, afgegeven door het Centrum voor Indicatiestelling Zorg (CIZ). Bent u eenmaal opgenomen dan zal het Zorghuis mede de inhoud en geldigheidstermijn van de indicatie bewaken en initiatief nemen indien actie op dat gebied nodig is.

Tevens krijgt u vóór opname de zorgleveringsovereenkomst ter lezing en ondertekening aangeboden. In deze zorgleveringsovereenkomst staan de rechten en plichten van zowel u als bewoner als van het Zorghuis vermeld. De zorgleveringsovereenkomst dient vóór opname door u of uw vertegenwoordiger ondertekend te worden.

De coördinator zal met u contact opnemen op het moment dat er een plaats beschikbaar is in het Zorghuis. Er zal concreet een dag en tijdstip met u afgesproken worden waarop u verwacht wordt. Indien u op dat moment verblijft in een ziekenhuis zal het ziekenhuis het gepaste vervoer naar ons Zorghuis voor u regelen.

### a) *EVV'er*

Op de opnamedag zal over het algemeen de verzorgende u ontvangen die tijdens uw gehele verblijf uw vaste verzorgende is (Eerst Verantwoordelijk Verzorgende = EVV'er). Zij stelt u op de hoogte van een aantal wetenswaardigheden aan de hand van een lijst. Niet alle punten zullen op de eerste dag met u besproken kunnen worden om u niet meteen de eerste dag met te veel zaken tegelijk te belasten. In de eerste week zal er telkens op een aantal zaken teruggekomen worden. Uw familie krijgt ook deze informatie. Als ondersteuning dient ook dit informatieboek waarin u later rustig nog eens alles kunt doorlezen.

### 3. Uw woonomgeving

In het algemeen kunnen wij zeggen dat wij trachten u een woonomgeving aan te bieden die aansluiting vindt bij u persoonlijke leefsfeer. Een omgeving waarin u zich thuis zult voelen. Dit doen wij doormiddel van aankleding, kleuren en geuren. Kortom een omgeving die herkenbaar is voor u.

Als u binnen Şefkat komt wonen, krijgt u een eenpersoonsappartement tot uw beschikking.

In dit appartement vindt u een royale hang-/legkast voor uw persoonlijke spullen, een bed en een nachtkastje. Tevens vind u op uw appartement een toilettafel. Op de afdelingen is verder een grote sanitaire ruimte aanwezig (voor mannen en voor vrouwen).

U kunt dit appartement inrichten naar uw eigen smaak en eventueel met enkele eigen spullen. Wij vragen u wel om rekening te houden met de zorg die u nodig heeft en de nodige ruimte die dit vergt. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het gebruik maken van tilliften en rolstoelen. Ook vragen wij om alert te zijn op losliggende kledjes etc. Tevens beschikt ieder kamer over een zusteroproepsysteem, telefoon en CAI-aansluiting (televisie).

Verder kunt u gebruik maken van de grote gezamenlijke huiskamer of van een van de kleinere huiskamers waar mannen en vrouwen gescheiden indien gewenst gezamenlijk de dag door kunnen brengen. De huiskamers zijn voorzien van een kleurentelevisie en een geluidsinstallatie. Ook is in deze huiskamers een pantry aanwezig voor het bereiden van kleine maaltijden. In deze huiskamers zal altijd een verzorgende of een begeleidster aanwezig zijn, die u kunt ondersteunen bij uw vragen. Via de huiskamer kunt u eventueel gebruikmaken van het terras. En indien mogelijk kunt u gebruik maken van de parkachtige tuin rondom het gebouw.

Binnen Şefkat wonen ook bewoners met psychogeriatrische problemen. Wij hebben gekozen voor een zo groot mogelijke bewegingsvrijheid binnenshuis en in de tuin voor de bewoners. Het is gebleken dat de bewoners dit prettig vinden. Een code slot op de buitendeur zorgt mede voor de veiligheid van onze bewoners. Wij vragen bezoekers dan ook om hier zorgvuldig mee om te gaan dit ter bescherming van de bewoners van Şefkat.

#### *a) Algemene ruimtes*

De volgende ruimtes zijn aanwezig: multifunctionele recreatieruimte/restaurant, keuken, receptie/ontvangsthal, activiteitenruimte, gebedsruimte, rookkamer, kapsalon en pedicure.

Verder zijn er diverse zitjes aanwezig waar eenieder van gebruik kan maken.

#### 4. Medewerkers van Zorghuis Şefkat

De eerste dagen zult u niet alleen met uw medebewoners kennismaken, maar ook met de medewerkers die binnen het Zorghuis werkzaam zijn. In de eerste plaats is dit de teamleider en het vaste team van verzorgenden.

##### *a) EVV'er*

Binnen Zorghuis Şefkat werken er medewerkers binnen de verzorging/verpleging, de activiteitenbegeleiding en de facilitaire dienst. Verder zult u kennis maken met leerlingen en stagiaires. Veel nieuwe gezichten dus, die u bovendien niet iedere dag zult zien. In ieder geval één van hen zult u beter leren kennen, omdat hij of zij als "eerst verantwoordelijk verzorgende" (EVV'er) vast aan u is verbonden. Deze verzorgende zal samen met u trachten uw levensweg zoals u die gewend was zo goed als mogelijk en voor zover dat binnen onze mogelijkheden past, voort te zetten. Ook is deze EVV'er in eerste instantie verantwoordelijk voor de verzorging die u wordt geboden.

Behalve het vast verzorgend team kunt u ook in contact komen met medewerkers van andere disciplines die een bijdrage leveren aan uw zorg, behandeling en begeleiding. Wie dat precies zijn, is natuurlijk afhankelijk van uw persoonlijke omstandigheden. Toch willen wij graag iets vertellen over wat al deze medewerkers doen en wat zij mogelijk kunnen doen als zij bij uw zorg en/of behandeling betrokken zijn.

##### *b) Activiteitenbegeleiding*

In Zorghuis Şefkat willen wij graag, in het aanbod van onze activiteiten, zoveel mogelijk aansluiten bij wat u persoonlijk interesseert en past bij uw individuele levensweg. De vaste activiteitenbegeleidster die op uw afdeling werkzaam is, zal daarom met u kennis maken om aan u te vragen wat uw persoonlijke interesses zijn. Ook zal zij u vertellen welke activiteiten er zoal in Zorghuis Şefkat zullen plaatsvinden.

Als vanzelfsprekend zullen er recreatieve activiteiten georganiseerd worden voor alle bewoners, zoals muziekmiddagen, theatervoorstellingen, de jaarfeesten en feestelijke bijeenkomsten horende bij het land van herkomst of gebaseerd op religieuze feestdagen. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld het islamitisch Nieuwjaar (Muharram), de Geboortedag Mohammed (Id-ul-maulid) en de Ramadan.

##### *c) Facilitaire Dienst*

Ons Zorghuis zou niet goed kunnen functioneren zonder de groep medewerkers die samen de civiele en technische dienst vormen. Dat zijn de mensen die voor de maaltijden zorgen, voor de schoonmaak, kleding en linnengoed, techniek, transport, tuin en magazijn, maar ook voor de administratie en receptie. Ze zijn niet direct betrokken bij de zorg "rond het bed", maar leveren een onmisbare bijdrage aan de sfeer van het woon- en leefklimaat in het Zorghuis.

*d) Vrijwilligers*

Een speciale groep medewerkers in Zorghuis Şefkat zijn de vrijwilligers. Een enthousiaste groep mensen die een belangrijke aanvulling geven op de professionele zorg die wij u graag willen bieden. Ze zijn o.a. behulpzaam bij de vele activiteiten die er regelmatig plaatsvinden. Daar zult u hen dan ook zeker tegenkomen. Ook zijn vele vrijwilligers werkzaam op de verpleegafdelingen om mensen te bezoeken en het gezellig te maken. U kunt, wanneer u bijvoorbeeld weinig bezoek ontvangt, een beroep doen op een vrijwilliger die samen met u iets kan ondernemen. U kunt dit bespreken met uw activiteitenbegeleidster/verzorgende.

Mocht u geïnteresseerd zijn in vrijwilligerswerk dan kunt u een informatiepakket bij ons aanvragen.

*e) Medische zorg*

Aan Zorghuis Şefkat is een specialist ouderengeneeskunde verbonden die verantwoordelijk is voor de totale medische zorg die u wordt geboden. Kort na de opname zal de arts contact met u opnemen om kennis met u te maken. Desgewenst neemt de arts voor informatie contact op met uw huisarts of specialist. De arts zal samen met u een behandelplan opstellen. Dit behandelplan geeft u inzicht in wat u aan behandeling met de daarbij behorende therapieën kunt verwachten. Daarin wordt tevens duidelijk welke andere disciplines bij uw behandeling worden betrokken.

*f) Diëtetiek*

De diëtiste kan u adviseren welke voeding voor u de juiste is. Zij zal in uw behandeling betrokken worden wanneer u noodzakelijkerwijs een bepaald dieet moet volgen of indien er onvoldoende voeding- of vochtinname dreigt. Verder kunt u bij haar terecht met allerlei vragen over voeding.

*g) Fysiotherapie*

Fysiotherapie wordt gegeven wanneer u een ziekte of een stoornis hebt die u belemmert in de mate waarin u zich kunt bewegen. Er worden verschillende behandelingen gegeven om uw zelfredzaamheid te verbeteren of te herstellen. In een aantal gevallen zijn deze erop gericht dat u mogelijk in uw eigen omgeving weer beter kunt functioneren. Indien nodig, wordt bekeken welke hulpmiddelen u nodig hebt, zoals aangepaste schoenen, een prothese of een rollator/loophulpmiddel. Over het algemeen zal de fysiotherapeut zijn behandelingen individueel gericht geven. Daarnaast kan dit ook in groepsverband zijn.

*h) Ergotherapie*

De ergotherapeut behandelt bewoners met beperkingen en problemen in hun dagelijks functioneren, om weer zo zelfstandig mogelijk de dag door te komen. De activiteiten die problemen opleveren en die voor de bewoner belangrijk zijn, worden zo praktisch mogelijk aangepakt. Het kan hierbij gaan om zitten, opstaan of aankleden, maar ook om huishoudelijke activiteiten, hobby's of het uitvoeren van werk. Dit gebeurt door middel van verschillende trainingen op de afdeling. Indien nodig wordt bekeken welke hulpmiddelen



daarbij nodig zijn. Wanneer u weer terugkeert naar de eigen woonomgeving zal de ergotherapeut samen met u bepalen welke voorzieningen thuis eventueel noodzakelijk zijn. Tevens verzorgt de ergotherapeut de rolstoelen voor bewoners van onze verpleeghuisafdelingen.

*i) Logopedie*

Logopedie wordt u aangeboden als u een taal-, spraak- of gehoorstoornis hebt. Om uw communicatie te optimaliseren, wordt een behandeling gegeven van taal- en spraakoefeningen. Dit gebeurt meestal individueel, maar soms ook in groepsverband. Ook adviseert de logopedist wanneer u vanwege slikklachten problemen hebt bij het eten of drinken.

*j) Psycholoog*

Een belangrijk deel van de taak van de psycholoog is het uitvoeren van diagnostiek en behandeling in geval van psychische problemen of gedragsproblemen bij bewoners. Ook kan de psycholoog een team adviseren in het omgaan met bepaald gedrag van een bewoner.

*k) Geestelijke zorg*

Binnen Zorghuis Şefkat wonen vooral mensen met een Turks- en Marokkaans religieuze en culturele achtergrond. Om elke bewoner die religieuze en spirituele aandacht te geven die men wenst, heeft Zorghuis Şefkat afspraken gemaakt met voorgangers van de diverse gemeenschappen, zoals met een Marokkaanse imam, Turkse imam en Islamitische geestelijk verzorger. De bewoners en verwanten kunnen vanzelfsprekend ook begeleiding en ondersteuning vragen van hun eigen voorganger. De geestelijk verzorger houdt zich met name bezig met het welzijn van de bewoners, bijvoorbeeld door ze te begeleiden bij hun angst- en/of negatieve gevoelens. Daarnaast zorgt de geestelijke verzorger voor verscheidene religieuze herdenkingen, en bereidt een kalender voor waarop feestdagen staan en organiseert de best mogelijke evenementen voor de bewoners. Denk aan:

- Viering van de islamitische feestdagen. De geestelijke verzorger kan bij islamitische feestdagen activiteiten plannen en als dat mogelijk is hierin de bewoners ook zelf actief een rol in laten spelen.
- De Vrijdag is een belangrijke dag voor Islamitische Turken- en Marokkanen. Ook wordt rekening gehouden met allerlei cultuur- en religiegebonden feestdagen zoals het Islamitisch Nieuwjaar, Geboortedag Mohammed, de nacht van Qadr, Nacht van Reqaib, Nacht van Miraj, nacht van Berad, de Ramadan en het Offerfeest. Op deze dagen is het reciteren uit de Koran en het uitdelen van snoep of zoetigheid en rozenwater gangbaar.
- Recitatie van de Koran.
- Indien mogelijk en wenselijk gezamenlijk bidden in de gebedsruimte. U kunt gebruik maken van de gebedsruimte die onderdeel is van het complex.
- Herdenkings programma's. Om de bewoners te helpen zich gerust te stellen en geen vrees te hebben voor de dood, worden er verschillende methoden gebruikt. Een hiervan is het herdenken van de overleden familieleden en vrienden/kennissen van de bewoner. In de Koran is geadviseerd om vergiffenis te vragen namens de

overleden ouders en alle overige moslims van de wereld. Bij de herdenkingsprogramma's worden voor de overledenen de 'Yasin' en 'Fatiha' soera's gelezen en om vergiffenis gevraagd namens de overledenen.

- Islamitische muziek en Islamitische films.
- Bijeenkomsten over verschillende onderwerpen.

Zorghuis Şefkat wil zoveel mogelijk in de tradities van de bewoners tegemoet komen. Bespreek met ons uw specifieke wensen en bijzonderheden om te kijken wat mogelijk is. Wenst u op een andere manier uiting te willen geven aan uw religie dan wordt u hierbij ondersteund.

## **5. Zorgplan / overleg zorg en behandeling (mdo)**

### *a) Zorgleefplan*

Elke bewoner heeft op onze verpleeghuisafdelingen een persoonlijk opgesteld Zorgleefplan. In het Zorgleefplan worden periodieke afspraken vastgelegd over de wijze waarop en de mate waarin de bewoner zorg en behandeling ontvangt.

Zo spoedig mogelijk na aanvang van de opname wordt begonnen met het opstellen van het Zorgleefplan. Dit Zorgleefplan komt tot stand in overleg en met instemming van u als bewoner of uw vertegenwoordiger. Door in te stemmen met het Zorgleefplan geeft u ook toestemming voor de uitvoering van de behandelingen die deel uitmaken van het Zorgleefplan.

Te allen tijde heeft de bewoner of diens vertegenwoordiger recht op inzage in het Zorgleefplan. Ook hebt u onder andere recht op aanvulling, afschrift en correctie. Voor een uitgebreide beschrijving van uw rechten en afspraken, die wettelijk verankerd zijn, verwijzen wij u naar de zorgleveringsovereenkomst of naar het verderop beschreven hoofdstuk WGBO.

### *b) Overleg zorg en behandeling*

Voor de bewoners op de verpleeghuisafdelingen vindt er uiterlijk zes weken na opname een multidisciplinair overleg (MDO) plaats, waar zowel de bewoner en/of zijn vertegenwoordiger als alle, bij de zorg en behandeling betrokken disciplines, aanwezig zijn. De bewoner - of diens vertegenwoordiger - ontvangt daarvoor tijdig een schriftelijke uitnodiging van de coördinator. Tijdens dit overleg wordt de gegeven zorg en behandeling met u geëvalueerd. Tevens wordt met u besproken of er veranderingen in het Zorgleefplan dienen op te treden naar de toekomst. Deze eventuele veranderingen worden opnieuw vastgelegd in het Zorgleefplan dat u vervolgens accordeert. Daarna kan het Zorgleefplan door middel van het bijeenroepen van een MDO regelmatig geëvalueerd worden op initiatief van de bewoner of het Zorghuis en kan het Zorgleefplan, zonodig, gewijzigd worden op basis van overeenstemming tussen bewoner en Zorghuis en na het accorderen door de bewoner.

Verder vindt er periodiek overleg plaats tussen de EVV'er en de bewoner en/of contactpersoon over de verleende zorg. Bij een wijziging van het indicatiebesluit vindt in elk geval een evaluatie van het Zorgleefplan plaats.

## 6. Algemene afspraken

### a) *Huisregels*

In het Zorghuis leven en werken veel mensen met elkaar. In zo'n situatie is het nuttig om afspraken met elkaar te maken over wat men doet of nalaat in de omgang met elkaar.

Goede huisregels die op een democratische manier tot stand zijn gekomen, in overleg met de cliëntenraad, geven helderheid over wat men binnen de instelling over en weer in de omgang met elkaar en van elkaar mag verwachten. In de eerste periode van de opname zal u geïnformeerd worden over de huisregels die gelden in Zorghuis Şefkat.

### b) *Verhuisbericht naar Gemeente Boxtel*

Bij definitieve opname in Zorghuis Şefkat is het nodig om de gemeente Boxtel te informeren over uw verhuizing. Deze aangifte is zowel voor de gemeente als voor u erg belangrijk. Uw recht op diverse overheidsvoorzieningen is afhankelijk van een juiste inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA). De verhuizing dient u door te geven bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente Boxtel.

### c) *Persoonlijke bezittingen*

Wij kunnen ons indenken dat het prettig is om wat eigen bezittingen mee te nemen. Wij raden u dit ook aan. Dierbare foto's, een wandversiering of misschien wel een klein meubelstuk kunnen u helpen zich eerder thuis te gaan voelen in Zorghuis Şefkat. In overleg met de EVV'er kunt u bekijken wat de mogelijkheden zijn binnen de beperkte beschikbare ruimte om tot een goed evenwicht te komen tussen uw voorkeuren en de werkbaarheid voor de verzorging. U wordt verzocht om wandversieringen op te hangen in overleg met onze huismeester. Op elke kamer is een aansluitmogelijkheid op de Centrale Antenne Inrichting (CAI) zodat het mogelijk is om een radio en televisie te plaatsen.

Indien u een TV, geluidsapparatuur of andere elektrische apparaten meebrengt, dienen deze technisch in goede staat te verkeren; dit in verband met brandveiligheid en de algemene veiligheidseisen voor elektrische apparatuur. Mocht u hier niet zeker van zijn, dan kan onze huismeester u hierover inlichten, adviseren of na overleg een inspectie verrichten. Omdat Zorghuis Şefkat niet aansprakelijk gesteld kan worden voor verlies en/of diefstal van persoonlijke bezittingen, raden wij u dringend aan geen grote geldbedragen, kostbare sieraden of andere kostbaarheden mee te nemen.

### d) *Uw kleding*

De kleding in het Zorghuis is naar eigen keuze, zoals u het thuis gewend bent. Kort na de opname wordt al uw kleding in onze linnenkamer voorzien van uw naam. Dit is om zoveel mogelijk te voorkomen dat tijdens het gebruik en het wassen uw kleding verloren raakt.

Indien u dit wenst draagt Zorghuis Şefkat zorg voor het wassen van uw boven- en onderkleding. U kunt er ook voor kiezen om uw kleding door familieleden thuis te laten wassen. Voor de geldende tarieven verwijzen wij u naar de tarievenlijst (te verkrijgen bij het secretariaat) die jaarlijks wordt vastgesteld door de cliëntenraad.

Op verzoek kunt u de voorwaarden en/of klachtenprocedure inzien in geval van verlies of schade aan uw kleding.

#### *e) Mantelzorg*

Mantelzorg is zorg aan een hulpbehoevende die niet vanuit een hulpverlenend beroep verleend wordt, maar door één of meer leden van diens directe omgeving zoals verwanten, vrienden of bureu. Het zorgen voor een zieke partner, een ouder of een kind met beperking is vaak niet het gevolg van een keuze maar omdat het als vanzelfsprekend wordt beschouwd uit liefde, diepe betrokkenheid, of omdat het voelt als een morele verplichting.

Wij kunnen ons voorstellen dat vele bewoners een vorm van mantelzorg prefereren en dat mantelzorgers dit ook graag willen (blijven) bieden. Echter ook mantelzorg heeft zijn grenzen en als de zorg thuis om welke reden dan ook niet meer te realiseren is, wordt opname in een woon-zorgcentrum noodzakelijk. Mantelzorgers ervaren dat soms als een nederlaag of als een teken van hun eigen falen. Ten onrechte, want alle zorg in de thuissituatie heeft zijn grenzen en in dat geval is professionele thuiszorg ook niet meer in staat de intensieve zorg te geven die nodig is.

Bedenk dat u als mantelzorger ook na de opname in het Zorghuis nog steeds een belangrijke rol in de zorg kunt vervullen door er voor uw familielid te zijn en uw kennis en ervaring met het personeel te delen. Op verzoek kan familie een aandeel leveren in uw verzorging op diverse punten. U kunt hierbij denken aan de ondersteuning bij maaltijden, ondersteuning bij een bad- of douchebeurt, ondersteuning bij de dagelijkse verzorging, het schoonhouden van de kledingkast, rolstoel en dergelijke. U kunt hierover desgewenst afspraken maken met uw EVV'er. Uw actieve rol als mantelzorger en uw ondersteuning worden bijzonder op prijs gesteld.

#### *f) Bezoek*

Tijdens uw opname zal bezoek ongetwijfeld belangrijk voor u zijn. Daarom willen wij ook aan hen zoveel mogelijk gastvrijheid bieden. Uw bezoek is in principe de hele dag welkom. Houdt u echter rekening met de rusttijden en mogelijke afspraken met de arts of therapeut.

Speciale aandacht vragen wij u als bezoeker voor het behouden van de rust in de huiskamer voor alle bewoners. Daarom een dringend verzoek om bezoek tijdens maaltijden in de gezamenlijke ruimtes zoveel mogelijk te beperken. Dit geldt natuurlijk niet als men ondersteuning wilt bieden bij een maaltijd.

Voor de psychogeriatricie geldt de afspraak dat bezoek buiten de huiskamer dient plaats te vinden. U kunt bijvoorbeeld samen met uw familielid een rustig plekje opzoeken in

uw eigen appartement of de recreatieruimte. Uiteraard kunt u bij mooi weer ook gebruik maken van onze tuin.

Wij verzoeken u vriendelijk om gebruik te maken van de hoofdingang. Bij het verlaten van de psychogeriatrische afdeling, vragen wij u erop te letten dat bewoners niet zonder begeleiding de afdeling verlaten.

Kleine kinderen zijn ook van harte welkom. Wij verzoeken u toezicht op hen te houden in verband met hun veiligheid en de veiligheid voor onze bewoners.

#### *g) Contactpersonen*

Bij opname zal u worden gevraagd één of enkele contactpersonen op te geven. Wij kunnen dan, alleen indien u dit zelf wenst, contact met hen opnemen om hen te informeren of te overleggen. Wij gaan er hierbij vanuit dat de door u opgegeven eerste contactpersoon het contact met uw verdere familie en relaties onderhoudt. Belangrijk is dat een wijziging van contactperso(n)en en een afwezigheid bij vakantie of verhuizing schriftelijk wordt gemeld bij het team.

#### *h) Roken*

In verband met de brandveiligheid mag er in het Zorghuis alleen worden gerookt in de ruimten waar dit is toegestaan.

#### *i) Huisdieren*

In het Zorghuis is het niet mogelijk om huisdieren te houden. In enkele gevallen kan in overleg met de EVV'ers afgeweken worden voor enkele huisdieren, zoals een vogel of een vis. Voorwaarde hierbij is dat u zelf kunt zorgdragen voor uw huisdier.

## 7. Wettelijke regelingen

### a) *Cliëntenraad*

Het Zorghuis heeft een cliëntenraad met wettelijk vastgelegde bevoegdheden.

Met regelmaat komen zij bij elkaar om de belangen van de bewoners te bespreken en te behartigen. De cliëntenraad is zo samengesteld, dat de diverse cultuurspecifieke achtergronden van onze bewoners zijn gewaarborgd.

De cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat regelmatig met de locatiedirecteur van het Zorghuis overleg heeft over allerlei zaken die de bewoners aangaan. Zij kan gevraagd of ongevraagd de locatiedirecteur adviseren. Regelmatig doet zij verslag van haar activiteiten.

### b) *Klachtenprocedure*

Het kan natuurlijk altijd gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent, ondanks dat iedereen zijn best zal doen om dat te voorkomen. Als u een klacht heeft, dan willen wij die graag ook horen. Het is dus belangrijk dat u aan ons vertelt waarover u niet tevreden bent. Het beste is natuurlijk de klacht in de eerste plaats met de direct betrokkene(n) zelf te bespreken. Ook kunt u terecht bij de teamleidster, coördinator of één van de andere hulpverleners met wie u contact heeft. Mocht er voor u op dat moment nog geen bevredigend antwoord zijn, dan kunt u contact opnemen met de locatiedirecteur. Bent u ook daarna niet tevreden met de oplossing, dan kunt u uw klacht bekend maken bij de vertrouwenspersoon. Ten slotte is het mogelijk uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke regionale klachtencommissie.

Bij de opname krijgt u over de klachtenregeling een informatiefolder uitgereikt.

### c) *Meldingscommissie Incidenten Cliëntenzorg (MIC)*

Binnen Zorggroep Elde bestaat een speciale commissie die een registratie bijhoudt van de fouten en ongevallen in huis.

Iedere medewerker is verplicht aan deze commissie te melden indien er iets mis gaat. De commissie staat in nauw contact met de directie van het Zorghuis. Samen overwegen zij maatregelen om in de toekomst mogelijke fouten en ongevallen te voorkomen.

### d) *Wet Persoonsregistratie (WPR)*

In ons Zorghuis worden persoonlijke gegevens vastgelegd die vallen onder de wet Persoonsregistratie. Door middel van deze wet wordt gewaakt over de privacy van uw gegevens. Het reglement Persoonsregistratie van ons Zorghuis ligt ter inzage op het secretariaat.

*e) Reanimeren*

Kort na de opname zal de specialist ouderengeneeskunde met de bewoner of diens vertegenwoordiger spreken over de wens om wel of niet gereanimeerd te worden in het geval van een hartstilstand.

*f) Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)*

Deze wet regelt de relatie tussen bewoner en zorgverlener (artsen, verpleegkundigen, psychologen, fysiotherapeuten, logopedisten en dergelijke) en is ook van toepassing binnen ons Zorghuis. Een beknopt overzicht met betrekking tot verschillende artikelen uit de wet volgt hierna:

*g) De plichten van de bewoner*

De bewoner moet de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van zijn problematiek. De bewoner moet zo veel mogelijk met de zorgverlener meewerken en adviezen opvolgen.

*h) Het recht van de bewoner op informatie en de plicht van de zorgverlener informatie te verstrekken*

Als bewoner hebt u recht op informatie, in begrijpelijke taal, over uw ziekte, de behandeling, de gevolgen en risico's van die behandeling en over eventuele alternatieve behandelingen. Alleen als naar het oordeel van de zorgverlener het geven van bepaalde informatie ernstig nadeel voor de bewoner zal opleveren, verstrekt hij die informatie niet. De zorgverlener is wel verplicht dit met een andere zorgverlener te overleggen.

*i) Het recht van de bewoner om geen informatie te willen*

Als een bewoner zegt bepaalde informatie niet te willen, dan geeft hij die informatie niet, tenzij dit ernstig nadeel voor zichzelf of anderen oplevert.

*j) De plicht van de zorgverlener een zorgdossier bij te houden en het recht van de bewoner op inzage in zijn dossier*

Van iedere bewoner wordt een zorgdossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op diens gezondheidstoestand en behandeling. Omdat het dossier gaat over het lichaam en de gezondheid van de bewoner, kan de bewoner het dossier uiteraard inzien. Op de hulpverlener en de wettelijke vertegenwoordiger na mag niemand anders het dossier inzien, tenzij de bewoner of diens vertegenwoordiger daar toestemming voor geeft.

Tot inzage dient zo spoedig mogelijk gelegenheid te worden gegeven. De bewoner of diens vertegenwoordiger heeft recht op kopieën van zijn zorgdossier, waarvoor de zorgverlener een redelijk bedrag in rekening mag brengen. Als de bewoner of diens vertegenwoordiger een andere visie heeft dan welke in diens zorgdossier staat, dan



mag hij aan de zorgverlener vragen om het zorgdossier te wijzigen of om zijn visie toe te voegen aan het zorgdossier.

Medische dossiers moeten minimaal vijftien jaar bewaard blijven. Op verzoek van een bewoner of diens vertegenwoordiger moet echter een dossier binnen drie maanden vernietigd worden door de zorgverlener, tenzij dat in strijd is met de wet of nadeel voor een ander dan de bewoner kan opleveren.

*k) Het recht van de bewoner op bescherming van zijn privacy en de plicht van de zorgverlener de privacy te bewaren*

Het is de plicht van de zorgverlener er voor te zorgen dat geen inlichtingen over de bewoner aan derden (inclusief directe familie) ter beschikking komen, tenzij de bewoner of diens vertegenwoordiger hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven. Alleen personen die direct bij het onderzoek en de behandeling betrokken zijn, mogen over de bewonergegevens beschikken.

*l) Het recht van de zorgverlener om verzoeken van een bewoner te weigeren*

Voor diverse beroepen in de gezondheidszorg gelden professionele standaards. De zorgverlener heeft het recht om niet op een onredelijk verlangen van de bewoner in te gaan. De zorgverlener laat zich bij het nemen van zijn beslissingen leiden door zijn eigen deskundigheid.

*m) Toestemming van de bewoner is vereist*

Voor ieder onderzoek en voor iedere behandeling is toestemming nodig van de bewoner. De bewoner beslist uiteindelijk of er wel of niet behandeld wordt, niet de zorgverlener. De bewoner heeft het recht een behandeling of onderzoek te weigeren en gegeven toestemming weer in te trekken.

*n) Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)*

Op de psychogeriatrische verpleegafdelingen geldt naast de WGBO ook de wet BOPZ. Deze wet heeft als doel de rechtsbescherming van niet-vrijwillig opgenomen bewoners (dit zijn bewoners die bezwaar maken tegen opname of door hun ziektebeeld niet meer in staat zijn toestemming te geven voor opname) te garanderen. De wet BOPZ regelt onder andere het toepassen van Middelen en Maatregelen (M&M). Dit zijn vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals het gebruik van bedhekken of een band in een stoel om gevaar (bijvoorbeeld valgevaar) te vermijden. Deze mogen alleen toegepast worden met instemming van de wettelijke vertegenwoordiger. U zult dus ook altijd benaderd worden en om toestemming gevraagd worden als er middelen of maatregelen toegepast gaan worden bij uw opgenomen familielid. Wanneer er geen toestemming is voor het toepassen van M&M en de arts dit toch noodzakelijk acht, dient hij de genomen maatregel te rapporteren aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

## 8. Voorzieningen

Om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken, zijn er in Zorghuis Şefkat verschillende voorzieningen aanwezig. Hieronder een overzicht van de voorzieningen waar u gebruik van kunt maken.

### *a) Maaltijden*

Per dag krijgt u drie eetmomenten aangeboden. Hierbij zal er zoveel als mogelijk is rekening gehouden worden met uw wensen en gewoontes. Per maaltijd kunt u uw keuzes aangeven aan de hand van menu's die we zorgvuldig voorbereid hebben. Over het algemeen kunt u uw warme maaltijden gebruiken waar uw wilt: dit kan betekenen dat u uw maaltijd nuttigt in uw appartement, de huiskamer binnen de verpleeghuisafdeling of in de algemene recreatieruimte. U krijgt daarbij de nodige ondersteuning van uw verzorger.

Mocht u specifieke wensen hebben, dan kunt u dit kenbaar maken tijdens het kennismakingsgesprek met één van onze koks.

### *b) Kapper en pedicure*

Tegenover de recreatiezaal vindt u een kapsalon en pedicureruimte. De kapster en pedicure komen volgens een vast schema. Voor zowel de kapster en pedicure geldt dat u of uw contactpersoon/verwant een afspraak kunt maken via één van de verzorgenden op uw afdeling of bij één van de receptionistes.

### *c) Ontvangsthal en recreatiezaal*

In de ontvangsthal vindt u een receptie en recreatiezaal, waar u en uw bezoek welkom zijn om gezellig te zitten. Koffie en thee zijn (tegen betaling) verkrijgbaar in de koffiecorner. De recreatieruimte is in principe de gehele dag toegankelijk voor alle bewoners van Zorghuis Şefkat. Hier vinden veel activiteiten plaats.

Binnen de recreatieruimte is er een keuken beschikbaar die gebruikt kan worden voor kleine bakactiviteiten. In overleg met de afdeling activiteitenbegeleiding, kan de keuken ook gebruikt worden door de bewoners en verwanten. Voor afspraken hierover verwijzen wij u naar het hiervoor geldende werkprotocol. Bij de receptie kunt u terecht voor vragen van allerlei aard.

### *d) Post en telefoon*

Uw te versturen post kunt u afgeven bij de receptie. Deze wordt dagelijks gepost. Post die voor u bestemd is, wordt na binnenkomst zo snel mogelijk persoonlijk overhandigd. Ook een abonnement op een krant of tijdschrift kunt u op naam naar ons toe laten sturen.

In elk appartement is een zogeheten zorgtelefoon aanwezig. Door middel van deze telefoon kunt u zorgvragen stellen aan de verzorgende of de verzorgende alarmeren voor hulp.

Wilt u deze telefoon ook gebruiken om te bellen en gebeld te worden, dan kunt u een abonnement met ons afsluiten. U betaalt hiervoor een vast bedrag per maand.

*e) Bibliotheek*

Zorghuis Şefkat maakt gebruik van de plaatselijke bibliotheek. Regelmatig wordt deze bezocht om boeken te ruilen of worden deze voor u geruild. Tevens hebben wij zelf een kleine bibliotheek waar u, in overleg met de activiteitenbegeleiding, het een en ander kunt lenen.

*f) Bewonersblad*

Periodiek zal er een bewonersblad verschijnen waarin u onder andere informatie van het Zorghuis kunt lezen. Tevens wordt hierin informatie vermeld die van belang kan zijn voor u als bewoner of familie. De redactie stelt het bijzonder op prijs wanneer er ook artikelen van u of uw familie/verwanten worden gepubliceerd, zoals gedichten, verhalen en dergelijke.

*g) "Koffiepraatje"*

Maandelijks vindt er een overleg plaats tussen de bewoners en de coördinator, het zogenaamde "koffiepraatje". Naast het gezellig bij elkaar zijn wordt dit moment ook gebruikt om informatie te geven en u de gelegenheid te geven om vragen te stellen van algemene aard. Ook is een lid van de cliëntenraad hierbij aanwezig.

*h) Informatiebord*

Bij de ontvangsthal/recreatieruimte vindt u een informatiebord met actuele informatie. Ook vindt u in de ontvangsthal een standaard met de diverse informatiefolders.

*i) Brandpreventie*

Uw veiligheid is een bijzondere verantwoordelijkheid waar wij ons zeer van bewust zijn. Er zijn daarom in Zorghuis Şefkat verschillende voorzieningen getroffen om u een veilig verblijf te garanderen. Het Zorghuis beschikt over een modern brandalarmerings-systeem. Dat neemt niet weg dat wij aan u en uw bezoekers vragen voorzichtig te zijn met vuur. Open vuur (bijvoorbeeld kaarsen) in welke vorm dan ook is verboden.

Mocht er onverhoopt toch ergens brand uitbreken, volg dan de aanwijzingen van de medewerkers. Zij hebben specifieke instructiebijeenkomsten gevolgd en zijn op de hoogte hoe er in noodgevallen moet worden gehandeld.

## 9. Financiën

### *a) Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ)*

U krijgt zorg in de vorm van een Zorg Zwaarte Pakket (ZZP). Een ZZP is een pakket zorg waarin vast staat welke zorg u krijgt en hoeveel. Er zijn verschillende pakketten. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) bepaalt op welk pakket u recht heeft. De meeste kosten van de behandeling die verbonden zijn aan uw verblijf in ons Zorghuis, worden vergoed door de AWBZ. Welke behandelingen vergoed worden, zijn afhankelijk van uw indicatie: er zijn namelijk verschillende beleidsregels voor verzorgings- of verpleeghuisgeïndiceerden. Deze wet verplicht ook elke bewoner die gebruik maakt van de AWBZ tot het betalen van een eigen bijdrage. De hoogte hiervan is afhankelijk van uw inkomen en situatie. De eigen bijdrage wordt hoofdzakelijk vastgesteld op basis van het verzamelinkomen dat het zorgkantoor opvraagt bij de belastingdienst. De inhouding vindt plaats via het zorgkantoor of uitkeringsinstantie. Meer informatie hierover vindt u in het boekje dat u uitgereikt krijgt bij opname. Dit boekje kunt u ook opvragen bij het zorgkantoor in de regio Noordoost-Brabant (tel: 013-5377420). In dit boekje "Daar kunt u op rekenen in een AWBZ-instelling", kunt u nog eens nalezen welke producten en diensten wel of niet vergoed worden door de AWBZ.

### *b) Bijkomende kosten*

Voor een aantal diensten waar u naar eigen keuze gebruik van maakt, krijgt u kosten gefactureerd. Daarbij kunt u denken aan kosten voor het wassen van uw kleding, kapper, pedicure, extra ontspanningsactiviteiten, administratiekosten en tv- en telefoonaansluiting.

De kapper en de pedicure betaalt u rechtstreeks en contant per behandeling. Een prijslijst van deze diensten hangt in de de kapper- en pedicureruimte.

### *c) Eigen rekening*

Er zijn nog andere kosten die ook niet onder de AWBZ-regeling vallen en dus voor eigen rekening komen. Het gaat daarbij om onder andere de premie voor de ziektekostenverzekering, toiletartikelen, abonnementen, uitstapjes, versnaperingen en (fris)dranken die u gebruikt buiten de verstrekkingmomenten die u door ons worden aangeboden.

### *d) Aansprakelijkheid en verzekeringen*

Zorghuis Şefkat kan niet aansprakelijk gesteld worden voor beschadiging, diefstal of vermissing van waardepapieren en geld. Dit geldt tevens voor het zoekraken van gehoorapparaten, brillen, gebitsprothesen, kleding en andere persoonlijke eigendommen.

Voor alle schade, toegebracht door bewoners en personeel, beschikt het Zorghuis over een collectieve W.A.-verzekering.

## 10. Beëindiging van de zorg

De zorg in Zorghuis Şefkat kan op verschillende manieren afgesloten worden. Graag willen wij de mogelijke wijzen en de daarbij behorende aandachtspunten naar voren brengen.

### *a) Ontslag*

Ontslag kan plaatsvinden indien uw CIZ-indicatie is afgelopen en een nieuwe indicatie niet afgegeven wordt door het CIZ. Hieruit kan geconcludeerd worden dat u geen recht meer heeft op zorg die geboden kan worden binnen Zorghuis Şefkat. Als deze aanpassingen uitgevoerd moeten gaan worden in het kader van WVG (Wet Voorzieningen Gehandicapten) dan zal de ergotherapeut zorg dragen voor de aanvraag bij de gemeente.

### *b) Overplaatsing*

In sporadische gevallen kan het voorkomen dat, na opname in Zorghuis Şefkat, blijkt dat aan een bewoner niet de passende zorg en behandeling gegeven kan worden. Daarbij valt te denken aan zeer specifieke bewonersgroepen, bewoners met probleemgedrag of psychiatrische problematiek. In dergelijke gevallen zal in overleg met de familie gezocht worden naar een andere passende zorgomgeving.

In zeer uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een bewoner of familielid zich, ondanks herhaalde waarschuwingen, niet houdt aan de huisregels of zich niet houdt aan afspraken die vastgelegd zijn in de zorgverleningovereenkomst. In deze gevallen zal de zorgverleningovereenkomst door het Zorghuis opgezegd en beëindigd worden. Het Zorghuis zal wel zorg dragen voor het zoeken naar een alternatieve zorgomgeving.

### *c) Interne overplaatsing*

Stel dat uw zorgvraag verandert, dan kan na zorgvuldig overleg interne overplaatsing van belang zijn. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het protocol Interne overplaatsing.

### *d) Zorg rond het levenseinde*

Spreken over het einde van het leven valt velen zwaar. Toch vinden wij als Zorghuis dat deze levensfase veelal niet onbesproken kan blijven. Daarom willen wij voor degenen die hierover informatie willen hebben een aantal onderwerpen hieromtrent onder de aandacht brengen.

De zorg rond het levenseinde wordt ook wel palliatieve zorg genoemd. Palliatieve zorg is erop gericht om pijn en ook andere problemen van lichamelijke, psychosociale of spirituele aard te bestrijden of te verlichten. Palliatieve zorg heeft niet als doel de dood te bespoedigen. Evenmin is het de bedoeling de dood uit te stellen.

Rond hulp bij het sterven bestaan veel misverstanden. Discussies rond onderwerpen als versterven, euthanasie en het beëindigen van medisch zinloos handelen, kunnen deze misverstanden oproepen. Graag adviseren wij u als bewoner of als familie om, indien gewenst, een gesprek hierover aan te gaan met onze geestelijke verzorger en/of uw specials ouderengeneeskunde/huisarts. Gezamenlijk kunt u spreken over uw wensen en inzichten en duidelijkheid krijgen over het beleid van ons Zorghuis met betrekking tot bovengenoemde onderwerpen. Dat schept helderheid voor u en ons.

Voor het Zorghuis is het ook van belang te weten wie de bewoner vertegenwoordigt als hij zelf niet meer in staat is om beslissingen te nemen. Indien niet een formeel wettelijke vertegenwoordiger aangesteld is, kunt u dit kenbaar maken.

In alle gevallen zal er intensief contact zijn met u. U kunt te allen tijde rekenen op gesprekken met de leden van het afdelingsteam en na afspraak met de behandelaars. Ook kan de contactpersoon 24 uur per dag bellen om te informeren naar de toestand van de bewoner.

Indien familie de bewoner in deze fase intensief wil bijstaan dan kunnen zij (dag en nacht) in het Zorghuis verblijven. Ten aanzien van de mogelijkheden en wensen kunt u het beste contact opnemen met de coördinator van het Zorghuis.

Onze zorginstelling werkt met geestelijke verzorgers van Turkse- en Marokkaanse afkomst. Daarnaast kunnen we wanneer u daar behoefte aan heeft contact zoeken met een voorganger/imam horende bij uw culturele achtergrond. U kunt hiermee in gesprek gaan over de voor u belangrijke wensen en spirituele behoeftes.

Na het overlijden van een bewoner zal de specialist ouderengeneeskunde/huisarts komen om formeel het overlijden vast te stellen. Ook zal deze zorg dragen voor het invullen van de benodigde overlijdensformulieren. Mocht het overlijden in de nacht plaatsvinden én het overlijden was te verwachten dan zal de arts de volgende ochtend op de hoogte gebracht worden en vervolgens het overlijden formeel vast stellen. Mocht u na het overlijden nog behoefte hebben aan een gesprek met de arts, dan kunt u dat aangeven.

Als Zorghuis hechten wij er waarde aan dat familie na het overlijden de gelegenheid heeft om op een voor hun passende wijze afscheid te kunnen nemen van hun dierbare. Daartoe vinden wij het van belang dat familie in de eerste uren na het overlijden de gelegenheid heeft om op de kamer van de overledene, in alle rust te kunnen samen zijn. Indien er andere wensen zijn dan kunt u het beste contact opnemen met de coördinator. Na het overlijden wordt aan de familie de mogelijkheid geboden om samen met de verpleging de laatste verzorging te doen.

De verpleging zal u vervolgens verzoeken om contact op te nemen met een begrafenisondernemer. De begrafenisondernemer zal de verdere begeleiding en verzorging van de uitvaart met u doorspreken en regelen op een manier zoals u die wenst. Indien dit mogelijk is (na beoordeling van de arts) kan de bewoner in zijn eigen appartement blijven, mits hiervoor de juiste voorzieningen worden getroffen door de begrafenisondernemer. Wanneer dit niet mogelijk is, dan dient u afspraken te maken voor de plaats van opbaring. U bent vrij in uw keuze van begrafenisondernemer en de plaats van opbaring.

Formeel moet het appartement een dag na overlijden weer beschikbaar zijn voor een andere bewoner. Echter tradities en bijzondere rituelen maken het noodzakelijk dat het appartement voor langere tijd beschikbaar moet zijn. Op een gepast moment na het overlijden, zal contact met u worden opgenomen wanneer het appartement leeg moet zijn. Opslag van eigendommen in ons Zorghuis is niet mogelijk.

Na het overlijden zal een condoleance- en herdenkingstafel worden ingericht waar bewoners en personeel een laatste groet kunnen uitspreken. Dit condoleanceregister zal na de uitvaart aan de familie worden overhandigd.

Ongeveer drie tot zes weken na het overlijden zal de coördinator en verzorging u uitnodigen voor het houden van een afrondend gesprek (exit-interview).

## 11. Tot besluit

Wij hebben in dit informatieboekje geprobeerd de informatie zo duidelijk en volledig mogelijk aan u te presenteren. Ongetwijfeld zijn niet alle vragen die bij u spelen beantwoord en mogelijk wilt u over bepaalde onderwerpen uitgebreider geïnformeerd worden. De leden van het managementteam en de overige medewerkers zijn graag bereid uw vragen te beantwoorden.

Wij willen besluiten met de wens, dat de goede samenwerking tussen bewoners, familieleden, medewerkers en allen die verder bij Zorghuis Şefkat betrokken zijn, blijft voortbestaan. Dat bepaalt immers in hoge mate de kwaliteit van de zorgverlening aan onze bewoners.

Zorghuis Şefkat  
Bosscheweg 113  
5282 WV BOXTEL

Tel:

Email:

Website: [www.sefkat.nl](http://www.sefkat.nl)