



Hartelijk welkom  
in ons zorgcentrum

Huisafspraken  
binnen de Wet  
langdurige zorg

Vanuit onze mensgerichte visie creëren wij een omgeving die bijdraagt aan uw veiligheid, welbevinden en uw kwaliteit van leven...

## WELKOM

Wij heten u van harte welkom in ons zorgcentrum. Ons doel is uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Uw wensen stellen wij daarom centraal.

Om u optimale zorg, comfort en een veilige omgeving te bieden, zijn huisafspraken opgesteld. Ze gelden voor iedereen die zich in het zorgcentrum en op het bijbehorende terrein bevindt. De huisafspraken scheppen duidelijkheid over de mogelijkheden die ons zorgcentrum biedt. En over de omgangsvormen die we van elkaar mogen verwachten.

Met vriendelijkheid, wederzijds begrip en behulpzaamheid houden we een aangename sfeer in ons zorgcentrum. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om respectvol met elkaar om te gaan. Daarbij kunt u op de warme betrokkenheid en professionaliteit van onze medewerkers vertrouwen. Zij zijn altijd bereidwillig om aan uw wensen tegemoet te komen. Bespreek uw wensen dus gerust met hen.

Wij wensen u een aangenaam verblijf.

## ONZE VISIE OP ZORG

Zorgorganisatie Sevagram stelt het welzijn van haar bewoners voorop. De zorgcentra waar wij zorg verlenen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) maken deel uit van Sevagram. In deze zorgcentra staat daarom alles in het teken van uitstekende, mensgerichte zorg. Hierop kunt u vertrouwen.

### Planetree

Onze zorgverlening is gebaseerd op de (internationale) Planetree-zorgvisie. Het betekent dat wij ons gastvrij en empathisch opstellen. Ook de mensen in uw directe omgeving – uw familie, mantelzorgers en vrienden – laten wij dit graag ervaren.

Belangrijke waarden voor ons zijn: respect, betrokkenheid, gepassioneerde partnerschap en eigen regie van bewoners en hun familie. Onze mensgerichte zorgvisie helpt ons een omgeving te creëren waar u zich thuis voelt en die bijdraagt aan uw veiligheid, welbevinden en uw kwaliteit van leven. Wij geloven dat een goede samenwerking tussen alle belanghebbenden, onderling begrip en duidelijke kaders de beste zorg opleveren.

## Huisafspraken op maat

Wij creëren graag omstandigheden waarin u zich prettig voelt. Soms is het dan wenselijk om dingen anders te regelen dan de algemene huisafspraken voorschrijven. In goed overleg kan van de huisafspraken worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer dat beter aansluit op uw zorgbehoefte of uw welzijn. Of wanneer een aanpassing noodzakelijk is vanuit de zorgverlening. De nieuwe afspraak wordt dan in uw zorgplan genoteerd. Afspraken in het zorgplan hebben altijd voorrang op de algemene huisafspraken.

U zult beseffen dat hierdoor de afspraken met onze bewoners van elkaar kunnen verschillen. Wij vragen u hiervoor begrip te hebben.

## Familieparticipatie

Familieparticipatie in de zorgverlening levert een waardevolle bijdrage aan uw welbevinden, ook tijdens uw verblijf in ons zorgcentrum. Met hulp van familie, vrienden en kennissen zorgen we er samen voor dat u het leven waaraan u gewend was op een aangename manier kunt voortzetten.

Door kennis en informatie met uw naasten te delen, kunnen wij de zorg en ondersteuning bovendien verder optimaliseren. De afspraken die hieruit voortvloeien worden vastgelegd in uw zorgplan.

## DE HUISAFSPRAKEN VAN DIT ZORGCENTRUM

Tijdens uw verblijf in het zorgcentrum staan uw wensen en behoeften centraal. In goed overleg kan van alles worden geregeld. Want samen kunnen we veel mogelijk maken.

De huisafspraken zijn voor iedereen een belangrijke leidraad. Door ons aan deze afspraken te houden, zorgen we voor een aangename sfeer in ons zorgcentrum. Zo weten we ook wat we van elkaar mogen verwachten.

## Slaap- en rusttijden

Uw slaap- en rusttijden kunt u zelf bepalen.

## Eetmomenten

De tijden waarop de verschillende maaltijden op uw locatie worden geserveerd, kunt u opvragen bij uw eigen woongroep. De openingstijden van de Gasterie kunt u bij de Gasterie of de receptie navragen.

## Therapietijden

Therapietijden zijn variabel en worden, indien mogelijk, met u afgestemd.

## Bezoektijden

Uw bezoek is op alle dagen en ieder tijdstip van harte welkom. Tijdens eetmomenten, rusturen, behandelingen of zorgmomenten

kan het voorkomen dat uw bezoek wordt gevraagd even te wachten. Als er een activiteit is begonnen, bijvoorbeeld een beweegactiviteit, dan kan uw bezoek daar gerust aan meedoen.

## Telefonie

Iedere kamer in het zorgcentrum (met uitzondering van de kamers in zorgcentra voor psychogeriatrische zorg) beschikt over een eigen telefoon. Indien gewenst, wordt voor een telefoonaansluiting gezorgd.

Maakt u gebruik van uw eigen mobiele telefoon, dan vragen wij u de telefoongesprekken bij voorkeur te voeren op uw eigen kamer. Uw privacy is daarmee gewaarborgd en de andere bewoners hebben dan geen hinder van uw gesprek.

Respecteer alstublieft de behoefte aan rust van onze bewoners wanneer u elders in ons zorgcentrum telefoneert. Voor uw veiligheid is het verstandig altijd de originele opladers te gebruiken.

## Internet

Het zorgcentrum beschikt over internet via een WiFi-verbinding. Dit netwerk is vrij toegankelijk. Het is echter niet geschikt voor het downloaden of streamen van grote bestanden.

Op verschillende locaties kunt u een internetcafé bezoeken. Deze zijn op vaste tijden geopend. Hebt u behoefte aan een internet-



verbinding voor uw laptop of tablet met meer mogelijkheden, dan kunt u een internetabonnement afsluiten.

Onze medewerkers vertellen u graag over de mogelijkheden. Voorkom dat het gebruik van uw tablet of laptop andere bewoners hindert, of de orde op de afdeling verstoort.

### Televisie

In de zorgcentra voor psychogeriatrische zorg staan televisietoestellen in de gezamenlijke ruimten.

### Aansluitingen en abonnementen

U kunt bij de medewerker op de afdeling informeren naar de aansluitingen en abonnementen voor telefonie, tv en internet.

### Post ontvangen

De manier waarop de post wordt ontvangen verschilt per locatie. Het secretariaat van uw locatie kan u zeggen wat voor u van toepassing is:

- post in uw eigen postbus;
- post die centraal op de afdeling wordt bezorgd, waarna een medewerker de poststukken aan u overhandigt;
- post die rechtstreeks naar uw wettelijke vertegenwoordiger gaat (in de zorgcentra voor psychogeriatrische zorg is dit doorgaans het geval).

### Post versturen

Uw post kunt u versturen via de postbus op de locatie. Frankeer uw poststuk voldoende.

### Gevaarlijke voorwerpen

Het is niet toegestaan voorwerpen te gebruiken of in bezit te hebben die een gevaar kunnen opleveren voor uzelf, medebewoners, familieleden, medewerkers, vrijwilligers of voor andere aanwezigen in het zorgcentrum.

### Privébezittingen

Indien u kostbare zaken en/of sieraden meeneemt of draagt, dan adviseren wij deze goed op te bergen op uw eigen kamer. Dit geldt ook voor contant geld. Sevagram is niet aansprakelijk voor (risico's van) verlies, vermissing of diefstal.

### Voeding

Sevagram voelt zich verantwoordelijk voor uw welzijn en gezondheid en wij zijn gehouden aan strenge hygiëne richtlijnen. Het consumeren of (gekoeld) bewaren van door familie/mantelzorger meegenomen voeding of drank kan onder bepaalde voorwaarden. Vraag een van de (Gasterie)medewerkers naar de mogelijkheden.

### Roken

Sevagram streeft naar rookvrije locaties. Roken in het zorgcentrum is niet toegestaan. Voor het roken van een E-sigaret hanteren wij

dezelfde regels als voor het roken van een gewone sigaret.

### Alcohol

Alcoholgebruik is toegestaan, mits het de orde niet verstoort en het niet in strijd is met de afspraken die hierover in uw zorgplan zijn vastgelegd.

### Drugs

Het in bezit hebben van, het handelen in, het gebruiken en onder invloed zijn van drugs is niet toegestaan.

### Huisdieren

In een aantal zorgcentra mag u onder bepaalde voorwaarden een huisdier houden. Hiervoor heeft u toestemming nodig van de teammanager zorg. Afspraken hierover worden altijd schriftelijk vastgelegd.

Bij een tijdelijk verblijf is het niet mogelijk een huisdier mee te nemen. Bezoekers mogen een huisdier meenemen. Het dier mag echter geen overlast veroorzaken en dient daarom aangeliind te zijn.

Huisdieren zijn niet toegestaan in de Gasterie.

Meer informatie, voorwaarden en registratieformulieren kunt u vinden in het 'Reglement voor het houden van huisdieren in een zorgcentrum van Sevagram'.

### Schoonmaken

De schoonmaak en glasbewassing van de gezamenlijke ruimtes en individuele kamers van onze zorgcentra zijn in handen van een extern bedrijf. Informeer gerust naar de mogelijkheden om extra schoonmaakwerkzaamheden te laten verrichten. Hieraan kunnen kosten zijn verbonden. Het schoonmaken in (koel)kasten doen wij niet. Sevagram vraagt u samen met uw naasten hiervoor te zorgen.

### Beddengoed en handdoeken

Sevagram verzorgt een gratis pakket beddengoed en handdoeken. Dit wordt voor u ook gewassen en gestreken/geperst. U mag ook uw eigen beddengoed en handdoeken gebruiken en wassen. In dat geval kunt u een afspraak maken over de waskosten.

### Persoonsgebonden wasgoed

De kosten voor persoonsgebonden wasgoed of kleding zijn voor eigen rekening. Het reinigen ervan regelt u in principe zelf. Kleding kunt u bijvoorbeeld laten wassen door een familielid, kennis of door een wasserette.

Het is echter ook mogelijk tegen vergoeding uw kleding te laten wassen door de wasserijservice die bij Sevagram onder contract staat. Meer informatie over de kosten is terug te vinden in de informatiefolder die verkrijgbaar is bij

het secretariaat. Zijn er extra kosten door uw aandoening of ziekte dan betaalt Sevagram deze.

### Foto's en beeldopnames

Wij respecteren de privacy van iedereen die in ons zorgcentrum werkt en/of verblijft. Het betekent dat er strenge regels gelden voor het maken van foto's en beeld- en geluidsopnames (video, film, mobiele telefoon, webcam, enzovoort). Dit geldt niet voor zorgtechnologie en domotica. Afspraken hierover worden vastgelegd in het zorgplan.

We zullen altijd om uitdrukkelijke toestemming vragen als personen hierbij herkenbaar zijn. Ieders toestemming leggen wij vast in een toestemmingsformulier. Niemand komt dus ongewild herkenbaar in beeld.

Wij verzoeken iedereen zeer zorgvuldig om te gaan met foto's / opnames van onze bewoners, hun familieleden of hun bezoek. Het is niet toegestaan om foto's of opnames te maken van medewerkers, vrijwilligers, stagiair(e)s of andere betrokkenen zonder hun uitdrukkelijke toestemming.

### Openbaarmaking beeldopnames

Gelet op de privacy van iedereen die in het zorgcentrum verblijft, gebeurt de verzending en/of publicatie van gemaakte foto's/opnames, op

welke wijze dan ook, uitsluitend met een vooraf verkregen schriftelijke toestemming van betrokkene(n) en in overleg met de teammanager zorg.

### Handelen en gokken

Om misverstanden tussen bewoners en gevoelens van ongenoegen te voorkomen, is het drijven van handel, ruilen van goederen, het lenen van geld en gokken niet toegestaan. Sevagram kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de negatieve gevolgen hiervan.

### Suggesties, tips en klachten

U kunt uw mening, suggestie of klacht op diverse manieren kenbaar maken. Ook uw naasten kunnen van deze mogelijkheden gebruikmaken.

Een tip voor verbetering kunt u kenbaar maken bij de medewerker op de afdeling, via de tipkaarten of via het Multidisciplinair Overleg. Een klacht kan worden besproken met de medewerker op de afdeling of de betreffende teammanager. Daarnaast is het mogelijk de klacht te bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon of de cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.

Tot slot kan een klacht ook worden ingediend bij het klachtenloket of de klachtenfunctionaris. Sevagram heeft ook een klachtenonderzoekscommissie.

Meer informatie over onze klachtenprocedure is terug te vinden in de brochure 'Uw mening, suggestie of klacht'.

De cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionaris kunt u bereiken via het klachtenloket:

Adres: Klachtenloket Sevagram

Henri Dunantstraat 3

6419 PB Heerlen

Telefoon: 088-9912132

E-mail: klachtenloket@sevagram.nl

### Gedragscode voor medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s

Sevagram verwacht van medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s dat zij u, uw naasten en uw bezoek met respect behandelen. Dit is opgenomen in de Gedragscode voor medewerkers. Deze gedragscode kunt u opvragen bij het secretariaat van het zorgcentrum.

### Naleving van afspraken

Sevagram verzoekt **iedereen** op een warme en respectvolle wijze met elkaar om te gaan. Dit betekent dat de algemeen beschaafde omgangsvormen in acht worden genomen en de huisregels nageleefd tijdens een verblijf of bezoek aan onze locaties. Mocht blijken dat iemand de omgangsvormen en huisregels niet naleeft, dan wordt u hierop aangesproken. Bij grensoverschrijdend gedrag,

diefstal of vandalisme is Sevagram genoodzaakt maatregelen te nemen die de veiligheid van bewoners, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers opnieuw waarborgt. Indien nodig wordt aangifte bij de politie gedaan of wordt u de toegang tot onze locaties onttrokken.

### HUISAFSPRAKEN OVER VEILIGHEID

Uw veiligheid en die van uw naasten, evenals de veiligheid van onze medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s vindt Sevagram zeer belangrijk. Om een veilige omgeving te kunnen garanderen, geldt een aantal huisafspraken.

### Toegang buiten openingstijden

Voor uw veiligheid zijn de buitendeuren tijdens vastgestelde tijdstippen gesloten. Bij een gesloten toegangsdeur kan uw bezoek gebruikmaken van de bel. Een medewerker zal de deur openen. Meer informatie over openingstijden kunt u vinden in de Informatiewijzer van de betreffende locatie.

### Identiteitsbewijs

Aan bezoekers kan worden gevraagd hun identiteitsbewijs te tonen.

### Open vuur

Open vuur, bijvoorbeeld in de vorm van kaarsen of theelichtjes, is

verboden. Elektrische kaarsen zijn wel toegestaan. Voor het gebruik van brandbare stoffen waaronder zuurstof worden individuele afspraken gemaakt.

### Elektrische apparaten

Elektrische apparaten, zoals een waterkoker of koffieapparaat, verbruiken soms veel stroom en vormen daardoor een risico voor het elektriciteitsnet van ons zorgcentrum. Wanneer dergelijke apparaten van goede kwaliteit zijn, is het risico echter minimaal. Als u een elektrisch apparaat op uw kamer wilt gebruiken, dient het te voldoen aan de meest recente veiligheidskeurmerken. Het op elkaar aansluiten van stekkerdozen is niet toegestaan.

### Toegankelijkheid en inrichting van uw kamer

In de meeste gevallen kunt u uw kamer of appartement indien gewenst naar eigen smaak inrichten met eigen meubels. Na een eerste bezoek aan de locatie waar u gaat wonen kunt u hierover afspraken maken. Houd bij de keuze voor de inrichting wel rekening met de (brand)veiligheid van materialen.

Het is noodzakelijk alle deuren vrij te houden. Ook is het van belang voldoende ruimte te houden voor de zorg- welzijn- en dienstverlening. Indien er te weinig ruimte is om hulpmiddelen goed toe te passen of de kamer schoon te maken,

kunnen wij u verzoeken hiervoor een oplossing te vinden. Indien het niet mogelijk is uw kamer met eigen meubels in te richten, dan zorgen wij, indien gewenst, voor , kledingkast, tafel en stoel.

### Parkeren

Onze zorgcentra beschikken over parkeergelegenheid. Vanwege de veiligheid en het openhouden van vluchtroutes is het belangrijk dat enkel in de daarvoor aangewezen parkeervakken wordt geparkeerd. Een scootmobiel kunt u parkeren in de daarvoor aangewezen ruimte of, indien mogelijk, op uw eigen kamer. Dit in verband met het vrijhouden van vluchtroutes. Ook is het mogelijk hierover individuele afspraken te maken.

### Afsluiten deur

Wanneer u, bijvoorbeeld vanwege een activiteit of uitstapje, uw kamer verlaat, dan adviseren wij u de deur goed af te sluiten.

### Toegang

U heeft geen toegang tot ruimten die voor medewerkers bestemd zijn of privé ruimten van medebewoners, tenzij de medewerker of medebewoner toestemming heeft gegeven om binnen te komen.

### Bedrijfshulpverleners

Aanwijzingen van medewerkers dienen in het belang van de veiligheid en de goede orde te worden opgevolgd. In ons

zorgcentrum zijn medewerkers en vrijwilligers opgeleid tot bedrijfshulpverleners (bhv'ers). Bij calamiteiten dient iedereen de aanwijzingen van bedrijfshulpverleners, politie en brandweer op te volgen.

### Vluchtroutes

Vluchtroutes zijn duidelijk aangegeven in onze zorgcentra. Houd deze vluchtroutes altijd vrij toegankelijk.

### Preventie en verspreiding van infectieziekten

Om te voorkomen dat een infectieziekte zich binnen een locatie verspreidt, of zich vanuit een locatie verder verspreidt, kunnen maatregelen noodzakelijk zijn voor de veiligheid van bewoners, bezoekers, medewerkers en vrijwilligers. Deze maatregelen zijn vaak tijdelijk van aard en gelden bovenop / in plaats van de huisafspraken.

## GOED OM TE WETEN ...

Onze zorgcentra beschikken over diverse voorzieningen, waaronder:

- pastorale zorg
- kapsalon
- pedicure
- winkel
- beweegruimte
- Gasterie (restaurant)

Het aanbod van deze voorzieningen verschilt per locatie.

### Zorgkaart Nederland

De website van Zorgkaart Nederland verzamelt informatie over de zorgverlening in Nederland. Op die website kunt u opmerkingen plaatsen over uw ervaring met het zorgcentrum waar u woont. Ook uw naasten kunnen er hun mening en bevindingen delen. ([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)).

