

# WELKOM IN **Akkerleven**



**Samen  
Jezelf zijn  
Boven Verwachting**



*Pieter van Foreest*

# WELKOM IN Akkerleven

Met dit informatieboekje willen wij u hartelijk welkom heten in Woonzorgcentrum Akkerleven. Dit boekje is een wegwijzer tijdens uw verblijf bij Pieter van Foreest. Wij willen u een zo fijn mogelijk thuis bieden. U mag daarbij vertrouwen op onze professionele zorg, behandeling en ondersteuning.

Wij vinden het belangrijk dat wij zorg leveren aan de hand van uw persoonlijke wensen, behoeften en mogelijkheden. Ook wanneer u kwetsbaar en afhankelijk wordt, zoeken wij samen met u en uw familie en naasten naar wegen zodat u de regie kunt houden over uw eigen leven. Voorop staat altijd dat wij u zorg, behandeling en welzijnsactiviteiten willen bieden die bij u passen.

In dit boekje leest u alles over de zorg, behandeling en voorzieningen van Woonzorgcentrum Akkerleven. Ook vindt u informatie over onze manier van werken en van de activiteiten die wij voor onze bewoners organiseren. Mochten er na het lezen nog vragen overblijven, aarzelt u dan niet om deze te stellen. U kunt hiervoor altijd uw contactverzorgende aanspreken. Op verschillende plekken in dit informatieboekje verwijzen wij voor aanvullende informatie door naar bestaande folders. Deze zijn te verkrijgen bij de receptie van de locatie, via [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl) of bij uw contactverzorgende.

Woonzorgcentrum Akkerleven maakt onderdeel uit van Pieter van Foreest. Onze organisatie heeft uitgebreide voorzieningen op het gebied wonen, zorg, behandeling en welzijn. Wij wensen u veel woonplezier toe! Wij doen er alles aan om dat voor elkaar te krijgen!

Met vriendelijke groet,  
Roeland Hassefras  
Locatiemanager



# Inhoudsopgave

<b>Akkerleven het zorgaanbod</b>	<b>4</b>
<b>Wonen in Akkerleven</b>	<b>5</b>
<b>Zorg &amp; Welzijn</b>	<b>7</b>
<b>Inspraak</b>	<b>12</b>
<b>Praktische Informatie</b>	<b>15</b>
<b>Faciliteiten</b>	<b>17</b>
<b>Pieter van Foreest</b>	<b>20</b>

# Het zorgaanbod

### Wonen

In Akkerleven woont u in een veilige, beschermde omgeving. U heeft uw eigen appartement, kunt gebruik maken van een gezamenlijke huiskamer en krijgt persoonlijke verzorging, begeleiding en verpleegkundige aandacht. U heeft de regie en samen kijken wij welke dingen u nog zelf kunt doen en hoe en waar medewerkers u mee kunnen helpen. Dit kan hulp zijn bij de dagelijkse handelingen, zoals aankleden en douchen, maar ook hulp bij het bieden van structuur in uw dagelijks leven.

### Zorg voor bewoners met dementie

Wanneer u als gevolg van dementie niet meer in staat bent om geheel of gedeeltelijk voor uzelf te zorgen, kunt u in de veilige omgeving van één van de woongroepen wonen. U heeft uw eigen slaap-/zitappartement en kunt daarnaast gebruik maken van een gezellige huiskamer. Alle huiskamers zijn voorzien van radio, televisie en een gezellig zitje.

### Indicatie met behandeling

Deze locatie is een verpleeghuislocatie, u heeft hiervoor een indicatie met behandeling nodig (zorgzwaartepakket 5 of hoger met behandeling). De behandeling maakt deel uit van de indicatie; de Specialist Ouderengeneeskunde van Pieter van Foreest is medisch eindverantwoordelijk.

Het kan zijn dat u ook behandeling nodig heeft van bijvoorbeeld een fysiotherapeut, ergotherapeut, diëtist, maatschappelijk werker, psycholoog of logopedist. Pieter van Foreest heeft een team behandelaren dat voor u klaar staat. Indien u een behandeling nodig heeft, zal de betreffende behandelaar, op indicatie van de verpleeghuisarts / specialist ouderengeneeskunde, een afspraak met u maken en met u bespreken hoe de behandeling eruit zal gaan zien en wat u kunt verwachten.



# Akkerleven

### Zo thuis als mogelijk

Uw wensen en gebruiken staan tijdens uw verblijf in Akkerleven centraal, zodat u zich thuis voelt en u écht helemaal uzelf kunt zijn. Dit kan alleen door met elkaar samen te werken. Met u, uw netwerk, vrijwilligers en professionals. Door elkaar te leren kennen en goed contact te houden, kunnen wij uw verwachtingen waarmaken en wellicht zelfs overtreffen. Of het nu gaat om belangrijke zaken of alledaagse dingen.

### Met elkaar een thuis maken

Een plek waar u zich thuis voelt en waar onze medewerkers met veel plezier werken, daar streven we met elkaar naar. Alleen door samen met alle bewoners, medewerkers, vrijwilligers, maar ook met de familieleden en bezoekers rekening met elkaar te houden, kunnen we dit realiseren. Iedereen heeft zijn eigen wensen en opvattingen. Omdat in Akkerleven meerdere bewoners naast elkaar wonen, vragen wij met respect voor elkaar en de omgeving om te gaan. Mocht u zich onverhoopt niet prettig voelen in ons huis, kaart dit dan aan bij uw contactverzorgende zodat hier iets aan gedaan kan worden.

### Mantelzorg

De kans is groot dat iemand uit uw persoonlijke omgeving u ondersteunde bij de dingen die u zelf niet meer kon doen toen u nog thuis woonde. Deze persoon is uw mantelzorger. Een mantelzorger is iemand die langdurig en onbetaald zorgt voor een hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. Nu u in Akkerleven bent komen wonen, blijft uw mantelzorger, als u dat beide wilt, betrokken bij uw zorg en welbevinden. Uw mantelzorger kent u tenslotte het beste en kan medewerkers helpen u beter te begrijpen, zeker wanneer u het zelf niet meer kunt vertellen. Hoeveel en op welke gebieden uw mantelzorger betrokken blijft, is aan u en uw mantelzorger. U kunt hierover goede afspraken maken met uw contactverzorgende.

### Naasten

De betrokkenheid van uw familie loopt als een rode draad door uw zorg. Uw familie is een bron van informatie en inspiratie. Familie helpt om een nog beter beeld van u te krijgen. Zij kennen u immers het beste en weten wat u nodig heeft. Ze kunnen u helpen bij het ophalen van herinneringen of uw wensen verwoorden wanneer u dit zelf niet (goed) meer kan.

### Ruimte voor beweging

Wij helpen u om lichamelijk en geestelijk zo fit mogelijk te blijven en zetten ons in voor een veilige, actieve en aangename leefomgeving voor u. Daarom heeft Pieter van Foreest een non-fixatiebeleid. Dit betekent dat er géén vrijheidsbepurende middelen, zoals onrustbanden, verpleegdekens en spanlakens gebruikt worden. U kunt zich voorstellen dat deze middelen en medicatie leiden tot verzwakking van lichaam en geest waardoor de kwaliteit van leven vermindert. Het niet toepassen van deze middelen kan risico's met zich meebrengen, maar

dit staat niet in verhouding tot de negatieve gevolgen die iemand ondervindt door het wel toepassen van vrijheidsbeperking. Soms kan het voor iemands veiligheid toch nodig zijn om vrijheidsbeperkende middelen te gebruiken. Er wordt dan gekozen voor middelen die de bewegingsvrijheid zo weinig mogelijk aantasten en het gebruik gaat altijd in overleg met de cliënt en zijn of haar naasten. Mocht er in een zeer uitzonderlijk geval geen goede oplossing te vinden zijn (zonder vrijheidsbeperking), dan schakelt Pieter van Foreest hier een externe deskundige voor in.

#### **Geestelijke verzorging**

Iedereen is welkom bij Pieter van Foreest, ongeacht de levens- of geloofsovertuiging. Ondanks dat u in een woonzorgcentrum of verpleeghuis van Pieter van Foreest woont, kunt u gewoon contact houden met uw eigen levenbeschouwelijke genootschap. Pieter van Foreest heeft meerdere geestelijk verzorgers in dienst die beschikbaar zijn voor iedereen, of u nu gelovig bent of niet. Gesprekken met de geestelijk verzorger zijn vertrouwelijk. U kunt met al uw levensvragen bij hen terecht. De geestelijk verzorger kan u ook in contact brengen met een geestelijke naar keuze, indien u dit graag wilt.

#### **Zorg boven verwachting**

Wij streven ernaar om uw verwachtingen van de zorg te overtreffen en zo boven verwachting te presteren. Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Wij willen het beste voor u en u wilt het beste voor uzelf en de mensen om u heen.

#### **Deskundige medewerkers**

Om ervoor te zorgen dat de zorg die u krijgt van de hoge kwaliteit is die u mag verwachten, zorgen we ervoor dat de medewerkers goed zijn opgeleid en regelmatig bij- en nascholing krijgen. Goede zorg bieden vraagt iets van medewerkers. De kennis, kunde en vaardigheden van medewerkers sluiten goed aan bij wat de zorgverlening van hen vraagt.

#### **Betrokken vrijwilligers**

In de zorg is vrijwilligerswerk onmisbaar. Binnen Pieter van Foreest mogen wij rekenen op zo'n 2400 vrijwilligers. Vrijwilligers assisteren bij allerlei activiteiten, zoals het schenken van koffie en thee, het helpen rondom de maaltijden en het uitvoeren van klusjes bij de verschillende locaties. Als u dat wilt, is het ook mogelijk om aan een vaste vrijwilliger gekoppeld te worden. Samen kunt u dan bepalen welke activiteiten u wilt ondernemen. Alle vrijwilligers krijgen goede begeleiding, ondersteuning en zo nodig ook training.

Om alles rondom vrijwilligers in goede banen te leiden, heeft Pieter van Foreest meerdere vrijwilligerscoördinatoren. Bij belangstelling voor vrijwilligerswerk kunnen familieleden contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator op locatie.

# ZORG & Welzijn

#### **Uw contactverzorgende**

Hoe fijn is het om een vast aanspreekpunt te hebben, iemand waarmee u afspraken kunt maken en die u op de hoogte houdt van uw zorg(leef)plan, eventuele wijzigingen en de evaluatiemomenten? Bij Pieter van Foreest is dit uw contactverzorgende. De contactverzorgende coördineert uw zorg, behartigt uw belangen en denkt met u mee. Samen houdt u uw zorg(leef)plan actueel. Met vragen kunt u uiteraard ook terecht bij andere zorgverleners.

#### **Uw zorg(leef)plan**

Samen met uw contactverzorgende maken u en uw naaste afspraken over de manier waarop u wilt leven en welke ondersteuning u van Pieter van Foreest nodig heeft om dit te realiseren. Het uitgangspunt hierbij is dat de zorg zo goed mogelijk aansluit op uw specifieke wensen, voorkeuren, vragen en behoeften. Tijdens uw kennismakingsgesprek bespreekt u met de contactverzorgende welke zorg u nodig heeft en wat Pieter van Foreest kan bieden. Welke zorg en ondersteuning wilt u ontvangen? Op welk moment wilt u die ontvangen? Wat kunnen of willen u en uw naaste(n) zelf doen? De contactverzorgende kijkt samen met u hoe de zorguren, die gekoppeld zijn aan het zorgzwaartepakket, kunnen worden ingezet. In het zorg(leef)plan worden de afspraken vastgelegd en staat genoteerd welke zorg er geboden wordt, hoe die eruit ziet, met welk doel en op welk moment.

#### **Adreswijziging doorgeven**

Vergeet niet om uw adreswijziging door te geven aan de gemeente als u bij ons komt wonen. U dient zich uit te schrijven bij uw oude adres en zich in te schrijven op het nieuwe adres.



### **Adresgegevens contactpersonen**

Bij uw kennismakingsgesprek heeft u ook aangegeven wie uw contactpersonen buiten de organisatie zijn. Dit heeft u gedaan zodat medewerkers hen kunnen contacten wanneer er iets met u aan de hand is. Wilt u aan uw contactverzorgende aangeven als er iets verandert in deze gegevens, bijvoorbeeld wanneer een contactpersoon verhuist, dit door te geven aan de locatie zodat dit aangepast kan worden.

### **Evaluatie**

De afspraken die u bij de start van de zorgverlening heeft gemaakt en die in het zorg(leef)plan staan vermeld, worden minimaal twee keer per jaar met u en alle betrokken zorgverleners besproken. Wanneer u zelf uw wensen en behoeftes niet voldoende kenbaar kunt maken, zorg dan dat er iemand is die dit namens u kan doen. U en uw wettelijk vertegenwoordiger mogen het zorg(leef)plan te allen tijde inzien en indien nodig (laten) corrigeren.

### **Medicatie**

Het kan zijn dat u i.v.m. een ziekte of beperking medicijnen gebruikt. In Akkerleven worden geneesmiddelen afgeleverd door een speciale apotheek. Zoveel mogelijk worden de medicijnen in zakjes verstrekt waarop staat op welke dag en op welk moment de inhoud moet worden ingenomen. De geneesmiddelen worden verstrekt door verzorgenden. Wanneer u in Akkerleven komt wonen, geef dit dan door aan uw oude apotheek zodat u geen dubbele rekeningen ontvangt. U kunt zich ook afmelden bij de trombose dienst.

### **Maatschappelijk werk**

Verhuizen naar een verpleeghuis is een ingrijpende gebeurtenis. Het is heel goed mogelijk dat u of uw omgeving moeite heeft met de veranderingen. Pieter van Foreest heeft een aantal maatschappelijk werkers in dienst die kunnen ondersteunen bij het oplossen van en het omgaan met problemen in het dagelijks leven. Samen kijkt u wat er voor nodig is en wat u en uw omgeving kunnen doen om de situatie te verbeteren. Heeft u behoefte aan ondersteuning bij de veranderingen in uw leven? Bespreek dit met uw contactverzorgende. Afhankelijk van uw indicatie kan de hulp van de maatschappelijk werkende ingeroepen worden.

### **Welzijn**

Wellicht heeft u hobby's of sociale activiteiten die u erg leuk vindt, maar die u door bepaalde redenen niet meer kunt doen. Samen met uw contactverzorgende en begeleider welbevinden kan gekeken worden welke hobby's of interesses u weer zou willen oppakken en hoe dit het best georganiseerd kan worden. Bij het activiteiten aanbod wordt uitgegaan van de wensen en de interesses van de bewoners. De activiteiten zijn vrij toegankelijk, maar er kan om een eigen bijdrage gevraagd worden.

### **Waar heeft u recht op bij Pieter van Foreest?**

Op de website van Pieter van Foreest vindt u het informatieboekje "Waar heeft u recht op?". Dit boekje is bedoeld voor alle cliënten met een indicatie die bij Pieter van Foreest wonen of verblijven. Om in een locatie van Pieter van Foreest te kunnen wonen is een indicatie zorg met verblijf (ZZP) nodig. In het informatieboekje kunt u lezen op welke vergoedingen u recht heeft en voor welke producten u zelf moet betalen. Heeft u liever een geprinte versie? Dan kunt u deze opvragen bij de contactverzorgende.

### **Algemene Voorwaarden**

Op onze website vindt u de algemene voorwaarden. Ook vindt u hier de brochures 'Waar heeft u recht' en 'Huisregels Pieter van Foreest'.

U vindt de informatie onder het kopje 'Algemene Voorwaarden' via deze linkt.

<https://pietervanforeest.nl/brochures>



### **Eigen bijdrage**

Wanneer u zorg ontvangt via de Wet langdurige zorg (Wlz) betaalt u een eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Met de eigen bijdrage betaalt u een deel van de kosten van de zorg. Met uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw indicatie stelt het CAK uw eigen bijdrage per maand vast. Wilt u hier meer informatie over? Ga dan naar [www.cak.nl](http://www.cak.nl).

### **Particuliere eigendommen**

Het spreekt vanzelf dat u zuinig bent op uw persoonlijke en waardevolle eigendommen. Pieter van Foreest aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor geld, papieren of andere waardevolle bezittingen van bewoners. Wij adviseren deze op een passende plaats te bewaren zodat ze niet kwijtraken of verdwijnen. Mocht u iets missen, neem dan contact op met uw contactverzorgende en indien het diefstal betreft, doe aangifte bij de politie. Daarnaast adviseren wij u om persoonlijke eigendommen discreet te merken. Denk hierbij aan een bril of gehoorapparaat. Dit voorkomt misvattingen.

### **Verhuizen of overplaatsen**

Voor u in een locatie van Pieter van Foreest bent komt wonen, is samen met u bekeken welke locatie voor u het beste geschikt is en waar u wilde wonen. Door eventuele veranderingen in uw zorgvraag kan het gebeuren dat de locatie waar u voor gekozen heeft niet langer passend en/of gewenst is. Wanneer verhuizing of overplaatsing van toepassing is, zal dit van tevoren met u en uw familie besproken worden en samen zal gekeken worden naar een locatie waar u zich het best thuis zult voelen. In het informatieboekje "Waar heeft u recht op bij Pieter van Foreest?" staan de vergoedingen bij verhuizingen beschreven. Doorslaggevend voor de keuze van verhuizing of overplaatsing is altijd de mate van veilige en verantwoorde zorg. Dit wordt altijd in samenspraak gedaan met u, uw familie en de betrokken zorgverleners.

### **Clïëntondersteuning**

Wanneer u verhuist naar een woonzorgcentrum of verpleeghuis komt er veel op u en uw naasten af. Er is een hoop te regelen en er worden veel beslissingen van u gevraagd om de zorgverlening zo passend mogelijk te maken. Onafhankelijke ondersteuning van iemand die kennis van zaken heeft kan dan heel prettig zijn. In een aantal gevallen is dit recht ook in de wet vastgelegd.

### **Clïëntondersteuner Wet langdurige zorg**

Alle mensen die recht hebben op langdurige zorg (met een Wlz indicatie) kunnen hulp krijgen van een cliëntondersteuner. Hij of zij ondersteunt u of uw naaste met al uw vragen

rondom het regelen en de uitvoering van langdurige zorg. Wilt u gebruik maken van deze cliëntondersteuning? U kunt terecht bij uw zorgkantoor of de onafhankelijke cliëntondersteuners van MEE en Adviespunt Zorgbelang. U kunt zelf kiezen van wie u cliëntondersteuning wilt ontvangen en rechtstreeks contact opnemen met de betreffende organisatie.

### **Cliëntondersteuner Wet zorg en dwang**

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) van kracht. Deze wet regelt de voorwaarden waaronder gedwongen zorg mag worden toegepast evenals de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of psychogeriatrische aandoening. Een van die rechten is het recht op ondersteuning bij vragen of klachten over onvrijwillige zorg door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is er voor u en uw familie. De cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en Dwang is bereikbaar via het algemene nummer van Zorgstem: 088 678 1000. Meer informatie vindt u op onze website. Op de website [www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl](http://www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl) vindt u uitleg over de Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon.

### **Privacy**

Wij vinden uw privacy erg belangrijk, ter bescherming van uw privacy is er een privacyreglement vastgesteld, zoals bepaald bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Een vereenvoudigde verklaring is opgenomen in de privacyverklaring. Deze vindt u terug op onze website.

### **Film en foto**

Binnen Pieter van Foreest wordt er veel georganiseerd voor bewoners. Het is leuk wanneer er nagenoten kan worden van deze gezellige momenten. Daarom kan het zijn dat er tijdens evenementen foto's of filmopnames gemaakt worden. Deze foto's en filmpjes kunnen intern of extern gebruikt worden, denk bijvoorbeeld aan een foto bij een persbericht of een fotocollage voor op de locatie. Uiteraard gaat Pieter van Foreest hier op integere manier mee om. Wilt u liever niet op de foto staan? Geef dit dan aan bij uw contactverzorgende, dan kan hier rekening mee worden gehouden.

### **Inzagerecht**

Om de zorg te kunnen geven die u nodig heeft, worden uw gegevens vastgelegd. Uiteraard gaat Pieter van Foreest vertrouwelijk met uw gegevens om. Zo hebben alleen diegenen die rechtstreeks met uw verzorging of behandeling te maken hebben toegang tot uw gegevens. Als het nodig is, worden ook bijvoorbeeld aan de specialist in het ziekenhuis gegevens verstrekt. Wanneer uw gegevens niet (langer) juist zijn, kunt u uw contactverzorgende vragen de gegevens te veranderen. Bij beëindiging van de zorgverlening worden uw gegevens in principe twintig jaar bewaard. Het wettelijke inzagerecht is vastgelegd in overleg met de Cliëntenraad.

### **Caren zorgt**

Wanneer u verhuist naar Akkerleven kunnen u en uw mantelzorgers gebruik maken van de website Caren zorgt. Deze website zorgt ervoor dat u zoveel mogelijk de regie over uw eigen leven behoudt. Met Caren zorgt heeft u makkelijk inzage in uw algemene en medische rapportages, metingen en het zorgplan. Daarnaast kan via Caren zorgt gemakkelijk contact gelegd worden met uw zorgverlener maar ook met uw mantelzorgers en kunnen afspraken

worden gemaakt en bekeken. Veiligheid en privacy zijn erg belangrijk, daarom is er een activatiecode nodig die Pieter van Foreest verstrekt alvorens dergelijke gegevens zichtbaar zijn.

### **Als u uw belangen niet (meer) goed kunt behartigen**

Toen u bij ons in zorg kwam, is u gevraagd een contactpersoon aan te wijzen voor ons als aanspreekpunt. De contactpersoon wordt gebeld als er iets aan de hand is, geeft het bericht door aan andere familieleden en zorgt ervoor dat de familie zo nodig in actie komt, maar zorgt ook voor praktische zaken. Geadviseerd wordt om ook een vertegenwoordiger aan te wijzen, die namens u medische en zorgbeslissingen kan nemen op het moment dat u daartoe zelf niet meer in staat bent. De contactpersoon en vertegenwoordiger zijn meestal dezelfde persoon, maar kunnen ook verschillende personen zijn. Indien u niet meer in staat bent om zelf een vertegenwoordiger aan te wijzen, dan staat in de wet (in volgorde) wie als uw vertegenwoordiger mag optreden en dat is dan iemand uit uw naaste familie. Het is ook mogelijk via de rechter een mentor te benoemen, die u adviseert en zoveel mogelijk in overleg met u beslissingen neemt over verzorging en verpleging. Als u niet meer in staat bent uw financiële zaken te regelen, dan kunt u hier ook een contactpersoon voor aanwijzen. Dit kan een ander contactpersoon zijn dan degene die uw zorgbelangen behartigt. Het is ook mogelijk (een deel van) uw bezittingen onder bewind te laten stellen. De rechter benoemt in dit geval een bewindvoerder. Als u bovendien ook andere beslissingen niet meer goed kunt nemen, bestaat de mogelijkheid van onder curatele stelling. Op onze website vindt u meer informatie en uitleg over het aanwijzen van een contactpersoon of vertegenwoordiger.



# Inspraak

## Cliëntenraad

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van de cliënten. Ze speelt een belangrijke rol in het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de zorg. De Cliëntenraad behandelt zaken die direct of indirect betrekking hebben op de zorg en praktische zaken. Bijvoorbeeld: kwaliteit van de zorgverlening en maaltijden; de inhoud van de huisregels; verbouwingen en nieuwbouw en samenwerking met andere zorgorganisaties.

## Cliëntmedezeggenschap

Op uw locatie is een Lokale Cliëntenraad. Zaken die op lokaal niveau van belang zijn worden besproken in de Lokale Cliëntenraad, die frequent contact heeft met de locatiemanager. Deze onafhankelijke raad houdt uw belangen constant in het oog. Dat doen ze door signalen op te vangen, regelmatig met iedereen te praten en onderwerpen die onder de cliënten leven bespreekbaar te maken. Kwaliteit van leven maken we immers samen. Afgevaardigden uit enkele Lokale Cliëntenraden en uit de Cliëntenraad Pieter van Foreest Thuis vormen de Centrale Cliëntenraad, die zich bezighoudt met zaken die de locaties en Pieter van Foreest Thuiszorg overstijgen.

## Klachten

Wij doen ons uiterste best om het u zoveel mogelijk naar de zin te maken. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over uw verzorging of de manier waarop er met u is omgegaan. Heeft u een klacht? Een gesprek met de betreffende medewerker of met uw contactverzorgende lost vaak al veel op. Bent u hier niet tevreden over, wendt u zich dan tot de teammanager. Komt u er samen nog niet uit, neemt u dan contact op met de locatiemanager. Ook daar kunt u uw gevoelens van onvrede uiten. Komt u hier niet uit, neem dan contact op met de klachtenfunctionaris via onze website. Deze persoon is onpartijdig en kijkt samen met u naar de beste manier om de klacht op te lossen.

## Waardering

We kunnen het ons voorstellen dat u of uw familieleden soms een extraatje willen geven aan één of meerdere medewerkers. Toch hebben wij liever niet dat u dit doet. Alle medewerkers dragen namelijk hun steentje bij; heel direct en dicht bij de bewoners, maar ook indirect, zoals bij de receptie of in de keuken. Het is daarom moeilijk onderscheid te maken in wie wel of niet een beloning zou moeten ontvangen. Wilt u uw waardering uiten? Een brief of een kaartje met daarop uw blij van waardering is het beste compliment dat u kunt geven. U kunt het compliment persoonlijk overhandigen of via de website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl) kenbaar maken. U kunt uw waardering ook uitspreken via ZorgkaartNederland. Dit kan via de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

# Praktische informatie

## Afval

Buiten is er een gezamenlijke vuilruimte waar het huisvuil verzameld wordt. Er zijn aparte containers voor huisvuil, glas en oud papier. Huisvuil kan in dichte zakken in de container gedeponereerd worden. Heeft u grof afval wat niet in de containers past, dan kunt u hier de reinigingsdienst van de gemeente voor bellen via telefoonnummer 015- 2602200.

## Afwezigheid

Bent u één of meerdere dagen afwezig? Wij verzoeken u dan vriendelijk om dit door te geven aan de contactverzorgende. Zij kan dit doorgeven en hier rekening mee houden i.v.m. maaltijden, medicatie etc.

## Airconditioning

Alle appartementen beschikken over airconditioning, zodat u tijdens de warme dagen toch een aangenaam koel appartement heeft. U vindt in uw appartement een uitleg voor over het gebruik van de airconditioning.

## Alarm-/zorgoproepsysteem

Uw appartement beschikt over een alarm-/zorgoproepsysteem. U heeft indien noodzakelijk een halsalarm/zender met een rode knop. Als u hulp nodig heeft van de zorg kunt u op deze knop drukken. Een zorgmedewerker zal dan zo spoedig mogelijk naar u toe komen om u te helpen.



## **Brandveiligheid**

Voor bewoners van Akkerleven is het heel belangrijk om te weten dat er veel aandacht wordt geschonken aan de brandveiligheid in het huis. In de locatie is een automatische brandmeldinstallatie aanwezig.

Deze bestaat uit:

- een brandmeldcentrale
- rookmelders
- handbrandmelders

In alle ruimtes, ook in uw kamer, zijn brandmelders in de plafonds geplaatst die bij rookontwikkeling rechtstreeks de brandweer alarmeren. Een brandmelding gaat via de brandmeldcentrale naar de brandweer. Een brandmelding komt ook binnen op de telefoon van de dienstdoende medewerkers, waarna onmiddellijk alle aanwezigen worden gealarmeerd. Bij de slangenhaspels in de gangen van het gebouw zijn zogenaamde handbrandmelders (rode kastjes) aangebracht. Bij brand kan het glaasje worden ingedrukt en gaat de brandmelding naar het brandmeldtableau.

Bij de locatie is een Ontruimingsplan aanwezig. In dit plan staat precies beschreven, wat de medewerkers moeten doen in geval van een brandalarm. Medewerkers zijn opgeleid als bedrijfshulpverlener (BHV). Zij zorgen voor de eerste veiligheid tijdens calamiteiten. Ook als bewoner is het uiteraard belangrijk om te weten wat er gedaan moet worden in geval van brand, maar nog belangrijker is het voorkomen van brand. Daarom verzoeken wij u zich te houden aan de volgende regels:

- Het gebruik van open vuur, zoals kaarsen, olielampjes, waxinelichtjes/theelichtjes is niet toegestaan
- Het gebruik van halogeen verlichting is niet toegestaan
- Laat elektrische apparaten niet onnodig aanstaan, dus zet uw televisie 's avonds uit en niet in de stand-by stand
- Gebruik geen elektrische kacheltjes e.d.
- Gebruik geen ondeugdelijke apparatuur en/of snoeren en zorg ervoor dat elektrische apparaten zijn voorzien van het CE keurmerk
- Houd nooduitgangen en vluchtwegen vrij van obstakels
- Gebruik geen brandbare feestartikelen.

Tenslotte is het heel belangrijk dat u in geval van brand het hoofd koel houdt en aan de volgende zaken denkt:

- Blijf kalm en raak niet in paniek
- Meld de brand via het rode alarmeringskastje door het ruitje in te slaan
- Sluit ramen en deuren
- Gebruik geen lift.

Volg de aanwijzingen op van de medewerkers. Indien noodzakelijk zal de brandweer de evacuatie van de bewoners uitvoeren. Voor een evacuatie zijn verzamelplaatsen aangewezen. Deze staan per locatie vermeld in het Ontruimingsplan. Tot slot kunnen wij u nog melden, dat in alle locaties door de brandweer samen met de BHV'ers, periodieke brandinstructies en/of

oefeningen voor de medewerkers worden gehouden.

## **Collecteren**

In Woonzorgcentrum Akkerleven is het voor organisaties en instanties niet toegestaan om te collecteren aan de appartementen van de bewoners.

## **Gasten/bezoek**

Uiteraard bent u welkom om gasten en/of bezoek te ontvangen. We vragen u wel rekening te houden met uw burens en andere bewoners van het woonzorgcentrum.

## **Huisdieren**

Uw huisdieren zijn van harte welkom binnen Akkerleven. Wij maken wel graag duidelijke afspraken met u en uw mantelzorger over de verzorging van het huisdier. Wij stellen als voorwaarde dat andere bewoners geen last ondervinden van de huisdieren. Onder last valt o.a. geluidsoverlast, maar ook allergieën.

## **Informatie**

Bent u benieuwd naar wat er leeft op de locatie? Heeft u vragen over bepaalde diensten of producten van Pieter van Foreest? U kunt op verschillende manieren op de hoogte blijven.

1. Het folderrek bij de receptie
2. De mededelingenborden in de liften
3. Het Akkernieuws die u maandelijks in uw postbus ontvangt

## **Nieuwsbrief - Akkernieuws**

Iedere 1ste van de maand komt de het Akkernieuws uit. Een leuk en informatief blad dat u op de hoogte houdt van het reilen en zeilen binnen Pieter van Foreest. Ook activiteiten, spreekuren, verjaardagen en aankondigingen treft u in deze het Akkernieuws aan. Wilt u zelf bijdrage aan het Akkernieuws? Dit is uiteraard mogelijk. U kunt de kopij voor de 20ste van de maand inleveren bij de receptie. De redactie stelt uw bijdrage zeer op prijs.

## **Overlijden**

Mocht u onverhoopt komen te overlijden dan wordt de uitvaart geregeld door uw familie of zaakwaarnemer. Het is mogelijk om opgebaard te worden in Akkerleven. Indien u dit wilt, maakt u dit dan van tevoren kenbaar bij uw familie of zaakwaarnemer zodat zij aan deze wens kunnen voldoen.

## **Particuliere eigendommen**

Het spreekt vanzelf dat u zuinig bent op uw persoonlijke en waardevolle eigendommen. Pieter van Foreest aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor geld, papieren of andere waardevolle bezittingen van bewoners. Wij adviseren deze op een passende plaats te bewaren zodat ze niet kwijtraken of verdwijnen.

## **Post**

Uw post wordt door de postcode bezorgd aan de receptie. Dagelijks zal uw post bezorgd worden in uw appartement. De post zal niet door medewerkers worden geopend tenzij hier expliciete afspraken over zijn gemaakt met u. Uitgaande post kunt u bij de receptie inleveren voorzien van de juiste postzegels. De receptioniste brengt de post voor 18:00 uur voor u naar



de brievenbus. Postpakketten die niet door de brievenbus passen kunnen niet worden afgegeven bij de receptie. Na overlijden stuurt de receptie de post drie maanden door.

### **Roken / Rookvrije organisatie**

Bij Pieter van Foreest zorgen we goed voor onze cliënten en elkaar. Dat doen we samen. Daar hoort bij dat we met elkaar zorgen voor een gezonde, veilige en plezierige omgeving om te kunnen werken, leven, verblijven en wonen. Roken is in Nederland op steeds minder plekken toegestaan. Dit geldt voor openbare gebouwen, in de horeca, in de werkomgeving, ziekenhuizen en ook voor zorginstellingen. Pieter van Foreest is een rookvrije organisatie en dit is een rookvrije locatie. Rookt u? De contactverzorgende informeert u graag waar u als cliënt buiten eventueel wel kunt roken. Verder is het gehele terrein van Pieter van Foreest rookvrij.

### **Rolstoel/rollator**

Uit veiligheidsoverweging willen wij u vragen om rolstoelen en rollators in uw eigen appartement te stallen. Wanneer u beschikking heeft over een eigen rolstoel of rollator vragen wij deze zichtbaar te voorzien van naam en appartementsnummer om verwarring te voorkomen. U kunt een naamplaatje laten maken bij de receptie.

### **Schoonmaak**

Uw appartement is bij de oplevering volledig schoongemaakt. Nadat u uw appartement betrokken heeft, kunt u met de huishoudelijke dienst afspraken maken over de wekelijkse schoonmaak. U kunt hierbij aangeven welke huishoudelijke taken uzelf wilt blijven doen en welke door de huishoudelijk medewerker worden gedaan. U hoeft geen schoonmaakmiddelen in huis te hebben. De huishoudelijk medewerker heeft haar eigen middelen en materialen. Deze kunt u eventueel lenen. Wij willen u vragen om geen spullen onder uw bed op te bergen. Dit belemmert de huishoudelijk medewerker in het verrichten van hun taak.

### **Sleutels**

Tijdens uw intake heeft u drie sleutels gekregen. Twee voor uw appartement en één voor uw brievenbus. Die sleutels van uw appartement zijn gecertificeerde sleutels die alleen via Akkerleven bijgemaakt kunnen worden. Mocht u uw sleutel verliezen, meldt dit dan zo snel mogelijk bij de receptie. De kosten van een nieuwe sleutel zijn €20.

### **Tarievenlijst**

In uw informatiemap treft u een tarievenlijst aan met de belangrijkste tarieven van abonnementen binnen de locatie. Deze tarieven kunnen aangepast worden. De meest recente tarievenlijst is op te vragen via de zorgmedewerkers.

### **Veiligheid**

Medewerkers en bezoekers mogen niet zonder uw toestemming uw appartement betreden. Wij adviseren u dan ook om de deur altijd achter u te sluiten, ook als u maar voor even weggaat. In geval van nood hebben door de locatiemanager aangewezen medewerkers toegang tot uw appartement. Er wordt altijd een melding achtergelaten wanneer uw appartement betreden is.

# Faciliteiten

### **Badappartement**

Naast uw eigen badappartement, aangrenzend aan uw appartement, is er ook een grotere gezamenlijk badappartement met bad. Wilt u hiervan gebruik maken dan kunt u bij de zorgmedewerker een afspraak maken.

### **Bibliotheek**

Op de begane grond vindt u de bibliotheek. Hier kunt u leesboeken, groot-letterboeken en luisterboeken lenen. Daarnaast zijn er ook spelletjes te lenen. De bibliotheek is 7 dagen per week geopend.

### **Folderrek**

In het folderrek op de locatie staan verschillende folders en brochures van Pieter van Foreest. De folders zijn ook terug te vinden op de website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl). Het staat u vrij een folder mee te nemen om te bewaren. Bent u op zoek naar informatie en kunt u dit niet terug vinden in één van de folders? Vraag dit dan na bij een van de zorgmedewerkers. Zij kunnen u verder helpen.

### **Kapsalon**

Op de begane grond vindt u een heren- en dameskapper. Deze kapsalon is op dinsdag en donderdag geopend van 9:00 tot 15:00 uur. U kunt rechtstreeks bij de kapper een afspraak maken door het nummer 1103 te bellen of een berichtje achter te laten bij de receptie.

### **Kranten**

Bij de receptie vindt u een selectie aan huis aan huiskranten die u aan de leestafel kunt lezen. Bent u zelf geabonneerd op een krant dan zal deze samen met uw post worden bezorgd in uw appartement.

### **Maaltijden**

Iedere dag wordt er een warme maaltijd geserveerd in het uitzicht voor de bewoners van de Paardenbrug en Valbrug. De maaltijden bestaan uit een hoofdgerecht en nagerecht. U kunt uw keuze voor de volgende dag bekend maken via een menulijst die u in het uitzicht ontvangt. Wilt uw bezoek graag mee eten? Dit is mogelijk, maar wij vragen u dit 24 uur van te voren aan te geven bij de receptie zodat de kok hier rekening mee kan houden. Heeft u bepaalde dieetwensen i.v.m. levensovertuiging of door medische reden? Geef dit dan aan bij de zorgmedewerker. Bent u door omstandigheden niet in staat om in het uitzicht de maaltijd te nuttigen, dan zorgen wij ervoor dat dit op uw appartement geserveerd wordt.

Tussen de middag krijgt u een kopje soep geserveerd op uw appartement.

### **Pedicure**

Akkerleven beschikt over een gecontracteerde pedicure die met enige regelmaat in de locatie bij bewoners langs gaat. Voor eventuele vergoedingen van behandelingen verwijzen wij u graag naar de brochure "Waar heeft u recht op bij Pieter van Foreest?".

### **Receptie**

De receptie van Akkerleven is van maandag t/m vrijdag geopend van 09:30 tot 16:00 uur en in het weekend van 10:00 - 14:00 uur. U kunt hier terecht voor algemene vragen en voor het opgeven van technische klachten. U kunt ook kaarten, postzegels kopen of u aanmelden voor bepaalde activiteiten.

### **Het Uitzicht**

Het Uitzicht is te vinden op de begane grond even voorbij de receptie. U kunt hier, eventueel samen met familie, visite of vrienden, terecht voor een kopje koffie/thee, frisdrank, lekkernijen, maar ook voor een lunch of diner. Het restaurant is dagelijks geopend van 10.00 tot 18.00 uur.

### **SSDZ**

De Laborante van het SSDZ komt op afspraak in Akkerleven en bij u langs voor bloedafname wanneer dit nodig is.

### **Steekwagen**

In Akkerleven zijn voor een verhuizing een steekwagen en trolley aanwezig. Wanneer u deze nodig heeft, meld dit dan bij de receptie zodat ze deze voor u klaar kunnen zetten.

### **Technische dienst**

Technische mankementen aan het appartement en aan uw eigendommen kunt u laten repareren door de technische medewerker. U kunt hiervoor een melding maken bij de receptie. Wanneer het om uw eigendommen gaat dan dient u deze zelf door familie te laten repareren.

### **TV, internet en telefonie**

In de gemeenschappelijke ruimtes van de locatie is er de mogelijkheid om TV te kijken. In de publieke gemeenschappelijke ruimtes kan er bovendien gebruik gemaakt worden van de internet-hotspots 'Pieters Internet'.

Indien u op de eigen kamer gebruik wenst te maken van TV, internet en/of telefonie voor persoonlijk gebruik, kunt u hiervoor een abonnement afsluiten bij leverancier Fiveth. Dit bedrijf verzorgt de aansluitingen hieromtrent. Informatie en het aanmeldformulier treft u op onze website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl) op de locatiepagina bij brochures en voorwaarden.

### **Trombosedienst**

Op maandag om 8:30 uur is er een laborante van de trombosedienst aanwezig in Akkerleven. Zij zal bij u langskomen wanneer dit nodig is.

### **Vrienden van Akkerleven**

De Stichting Vrienden van Akkerleven wil allerlei extra's doen voor de bewoners van Akkerleven. Dat zijn zaken die nodig, nuttig of aangenaam zijn en niet betaald kunnen worden uit de Wet Langdurige Zorg. Gelden van de stichting bestaan uit donaties, subsidies, sponsorgelden, erfstellingen, legaten, schenkingen, giften en inkomsten en revenuen en eigen activiteit. U kunt de Stichting Vrienden van Akkerleven steunen door middel van een eenmalige gift, jaarlijkse donatie of een periodieke gift. De stichting heeft een ANBI verklaring van de belastingdienst wat inhoudt dat er geen belasting over de gift betaald hoeft te worden. Zo komt elke euro ten goede van de bewoners van Akkerleven. Voor informatie verwijzen wij u naar de website van Pieter van Foreest.

### **Wasvoorziening**

U kunt voor het wassen, drogen, strijken, stomen en merken een abonnement afsluiten bij wasserij Smeele. Maakt u gebruik van dit abonnement dan is het belangrijk dat uw kleding gemerkt is. De tarieven voor dit abonnement vindt u in de tarievenlijst in de informatiemap. Akkerleven is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging.

### **Wekken**

Na de overdracht van de nachtdienst naar de dagdienst, worden bewoners goedemorgen gewenst door de verzorgenden. Veel bewoners vinden dit een veilig idee. Indien u hier geen prijs op stelt, geef dit dan aan. Dan zullen wij hier rekening mee houden.



SAMEN, JEZELF ZIJN, BOVEN VERWACHTING

# Pieter van Foreest

## **Pieter van Foreest**

Akkerleven is onderdeel van Pieter van Foreest. Een zorgorganisatie die een breed, flexibel pakket aan services en diensten biedt voor ouderen op het gebied van wonen, zorg, behandeling en welzijn in de regio Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland. Pieter van Foreest telt ongeveer 25 locaties, biedt Thuiszorg, Hulp bij het Huishouden en diverse services en diensten. Er werken 3400 medewerkers bij Pieter van Foreest en we mogen rekenen op de ondersteuning van zo'n 2400 vrijwilligers.

## **Visie**

### **Wij zijn Pieter van Foreest**

Wij vinden dat iedereen zichzelf moet kunnen zijn. Het leven leiden dat je zelf wilt. Gelukkig zijn zoals je daar zelf of samen naar streeft. Dat is de grootste rijkdom voor mensen. Ook als je hulp en ondersteuning nodig hebt.

Het leven en het welbevinden van onze cliënten, zoals zij zelf willen. Dáár staan we voor. Of je nu thuis woont of bij Pieter van Foreest, wij zorgen voor dé ondersteuning om dit te kunnen realiseren, zonder dat wij je leven overnemen.

Daarvoor werken we samen. Want alleen samen met de cliënt, familie, mantelzorgers, collega's, vrijwilligers, buurtgenoten en samenwerkingspartners kunnen we hét verschil maken. We zijn altijd met elkaar verbonden. Eén team om nieuwe ideeën te bedenken, te ontwikkelen en vooral gewoon te doen. Dat kunnen we. Samen bouwen. Steeds beter.

Wij willen de gewone dingen boven verwachting goed doen. Dat zit 'm vaak in iets kleins. De beleving. Hoe je contact maakt. Hoe je iets doet en hoe je overkomt in je dagelijkse werk. Daar hebben wij continue aandacht voor.

We bieden ruimte. Ruimte om te onderzoeken, te leren, te proberen en steeds verder te verbeteren. Ruimte voor nieuwe initiatieven. En dat kan overal beginnen. Met kleine stapjes in een omgeving waar iedereen zichzelf kan zijn.

Dat willen wij mogelijk maken, daar doen we alles voor. Met z'n allen. En met iedereen die meedoet. Zo zien we 't. Zo doen we 't.

## **Missie**

Wij zijn Pieter van Foreest. Wij bieden (complexe) zorg, ondersteuning en behandeling aan ouderen. Of zij nu thuis wonen of in één van de huizen van Pieter van Foreest. Onze missie is cliënten van betekenis te laten zijn. Dat betekent dat we aansluiten bij de eigenheid van onze cliënten. Bij hun persoonlijke wensen en gebruiken, zodat zij ervaren dat ze er bij Pieter van Foreest écht toe doen. Wij willen de gewone dingen boven verwachting doen. We willen werken volgens de laatste inzichten en hierin voorop lopen. Wij zetten in op een unieke samenwerking tussen cliënten, hun netwerken, vrijwilligers en professionals. Wij geloven dat wij samen met hen kunnen zorgen voor een zo groot mogelijke kwaliteit van leven van de cliënt.



Akkerleven  
Veldvreugd 15  
2636JJ Schipluiden  
015 - 260 0100

Oktober 2023