

# WELKOM IN Stefanna



Samen  
Jezelf zijn  
Boven Verwachting



Pieter van Foreest



# WELKOM IN Stefanna

Met dit informatieboekje willen wij u hartelijk welkom heten in Woonzorgcentrum Stefanna. Dit boekje is een wegwijzer tijdens uw verblijf bij Pieter van Foreest. Alle bewoners die bij ons komen wonen, willen wij een zo fijn mogelijk thuis bieden.

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

In dit boekje kunt u alles lezen over de zorg, behandeling en voorzieningen van Woonzorgcentrum Stefanna. 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 de contactverzorgende aanspreken.

Op verschillende plekken in dit informatieboekje verwijzen wij voor aanvullende informatie door naar bestaande folders. Deze vindt u in de welkomstmap of via [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl). Woonzorgcentrum Stefanna 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,  
Chantal Marsé  
Locatiemanager



# Inhoudsopgave

<b>Stefanna het zorgaanbod</b>	<b>4</b>
<b>Wonen in Stefanna</b>	<b>5</b>
<b>Zorg &amp; Welzijn</b>	<b>7</b>
<b>Inspraak</b>	<b>11</b>
<b>Voorzieningen op locatie van A tot Z</b>	<b>12</b>
<b>Pieter van Foreest</b>	<b>17</b>

# Het zorgaanbod

## Zorg voor bewoners met dementie

Wanneer uw naaste als gevolg van dementie niet meer in staat is om geheel of gedeeltelijk voor zichzelf te zorgen, dan kan uw naaste binnen de beschermde omgeving van de verpleegafdelingen terecht. Iedereen heeft een eigen slaap-/zitzkamer en daarnaast is er een gezamenlijke huiskamer waar het gezellig vertoeven is. Uw naaste krijgt persoonlijke verzorging en begeleiding, en ook verpleegkundige aandacht. U heeft samen met uw naaste de regie en samen kijken wij welke dingen nog zelf gedaan kunnen worden en hoe en waar medewerkers kunnen helpen.

## 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.



# Stefanna

## Met elkaar een thuis maken

Pieter van Foreest wil dat Stefanna voor iedereen zo thuis als mogelijk voelt en daarnaast ook een prettige werkomgeving voor medewerkers is. Dit doen wij met elkaar, bewoners, medewerkers, vrijwilligers maar ook met familieleden en bezoekers. Iedereen heeft hierin zijn eigen wensen en opvattingen. Omdat in Stefanna meerdere bewoners naast elkaar wonen, vragen wij met respect voor elkaar en de omgeving om te gaan. Mocht uw naaste zich onverhoopt niet prettig voelen in ons huis, kaart dit dan aan bij de contactverzorgende zodat hier iets aan gedaan kan worden.

## Mantelzorg

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of een hulpbehoevend persoon uit hun omgeving. In dit geval zorgen zij voor hun naaste. Het zorgen stopt niet nu uw naaste in Stefanna is komen wonen. U als mantelzorger kent uw naaste tenslotte het beste en kan medewerkers helpen elkaar beter te begrijpen, zeker wanneer uw naaste het zelf niet meer kan vertellen. U als mantelzorger blijft dus betrokken bij de zorg en het welbevinden. Hoeveel en op welke gebieden is aan u als mantelzorger. U kunt hierover goede afspraken maken met de contactverzorgende.

## Naasten

De betrokkenheid van naasten loopt als een rode draad door de zorg. Naasten zijn een bron van informatie en inspiratie. Naasten helpen om een nog beter beeld van de te geven zorg te krijgen. Zij kennen hun naaste immers het beste en weten wat diegene nodig heeft. Ze kunnen helpen bij het ophalen van herinneringen of wensen verwoordt wanneer dit zelf niet (goed) meer lukt.

## Ruimte voor beweging

Pieter van Foreest zet zich in voor een veilige, actieve en aangename leefomgeving. Daarom heeft Pieter van Foreest een "Zorg voor vrijheid". Dit betekent dat er geen onrustbanden, verpleegdekens, spanlakens (vrijheidsbeperkende middelen) gebruikt worden en dat er zeer terughoudend met versuffende medicatie omgegaan wordt. 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 bewoner 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 uw naaste in een woonzorgcentrum of verpleeghuis van Pieter van Foreest woont, kan hij/ zij gewoon contact houden met zijn/haar eigen levenbeschouwelijke genootschap. Pieter van Foreest heeft meerdere geestelijk verzorgers in dienst die beschikbaar zijn voor iedereen, gelovig of niet. Er is een geestelijke verzorger verbonden aan Stefanna. Gesprekken met de geestelijk verzorger zijn vertrouwelijk. Uw naaste kan met als zijn/haar levensvragen bij hen terecht. De geestelijk verzorger kan uw naaste ook in contact brengen met een geestelijke naar keuze, indien dit gewenst is.

### Deskundige medewerkers

Om ervoor te zorgen dat de zorg van de hoge kwaliteit is die uw naaste 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 1500 vrijwilligers. Vrijwilligers assisteren bij allerlei activiteiten: koffie en thee schenken, helpen bij het maken en serveren van maaltijden en het halen en brengen van cliënten en klusjes in en om de verschillende locaties. Het is ook mogelijk om aan een vaste vrijwilliger gekoppeld te worden. Samen kunt u met uw naaste dan bepalen welke activiteiten ondernomen worden. Alle vrijwilligers krijgen begeleiding, ondersteuning en zo nodig ook training. Om alles rondom vrijwilligers in goede banen te leiden heeft Pieter van Foreest meerdere begeleiders welbevinden. Bij belangstelling voor vrijwilligerswerk kunnen naasten contact opnemen met de begeleider welbevinden op locatie



# ZORG & Welzijn

### De 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 de contactverzorgende. De contactverzorgende coördineert de zorg, behartigt belangen en denkt mee. Samen met naasten houden zij het zorg(leef)plan actueel. Met vragen kunt u uiteraard ook terecht bij andere zorgverleners.

### Het zorg(leef)plan

Samen met de contactverzorgende worden er afspraken gemaakt over de manier waarop iemand wil leven en welke ondersteuning er van Pieter van Foreest nodig is om dit te realiseren. Het uitgangspunt hierbij is dat de zorg zo goed mogelijk aansluit op specifieke wensen, voorkeuren, vragen en behoeften. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt er besproken met de contactverzorgende welke zorg er nodig is en wat Pieter van Foreest kan bieden. 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 een adreswijziging door te geven aan de gemeente als uw naaste bij ons komt wonen. U dient uw naaste uit te schrijven bij het oude adres en zich in te schrijven op het nieuwe adres.

### Adresgegevens contactpersonen

Bij het kennismakingsgesprek is aangegeven wie de eerste contactpersoon buiten de organisatie is. Dit is belangrijk zodat medewerkers hen kunnen contacteren wanneer er iets aan de hand is. De eerste contactpersoon is ons aanspreekpunt en zorgt voor de communicatie binnen de familie. Wanneer er iets veranderd in deze informatie dan vernemen wij dit graag.

### Evaluatie

De afspraken die bij de start van de zorgverlening zijn gemaakt en die in het zorg(leef)plan staan vermeld, worden twee keer per jaar met alle betrokken zorgverleners besproken. Een wettelijk vertegenwoordiger mag het zorg(leef)plan te allen tijde inzien en indien nodig (laten) corrigeren.

### Medicatie

Het kan zijn dat uw naaste i.v.m. een ziekte of beperking medicijnen gebruikt. In Stefanna worden geneesmiddelen afgeleverd door een 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 uw naaste in Stefanna komt wonen, geef dit dan door aan de oude apotheek zodat er geen dubbele rekeningen ontstaan. U kunt uw naaste ook afmelden bij de trombose dienst.

## Welzijn

Wellicht heeft uw naaste hobby's of sociale activiteiten die hij/zij erg leuk vindt, maar die om bepaalde redenen niet meer gedaan kunnen worden. Samen met de contactverzorgende en begeleider welbevinden kan gekeken worden welke hobby's of interesses weer opgepakt zouden kunnen worden en hoe dit het best georganiseerd kan worden. Bij het activiteitenaanbod 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.

## Eigen bijdrage

Wanneer iemand zorg ontvangt via de Wet langdurige zorg (Wlz) betaalt diegene een eigen bijdrage voor zorg met verblijf. Met de eigen bijdrage betaalt hij/zij een deel van de kosten van de zorg. Met het inkomen en vermogen, hethuishouden en de 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 en uw naaste zuinig zijn op 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 kwijt raken of verdwijnen. Mocht u iets missen, neem dan contact op met de 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

Voordat uw naaste in een locatie van Pieter van Foreest is komen wonen, is samen met u bekeken welke locatie voor uw naaste het beste geschikt is en waar hij / zij wilde wonen. Door eventuele veranderingen in de zorgvraag kan het gebeuren dat de locatie waarvoor gekozen is niet langer passend en/of gewenst is. Wanneer verhuizing of overplaatsing van toepassing is, zal dit van tevoren met de naasten besproken worden en samen zal gekeken worden naar een locatie waar uw naaste 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 en de betrokken zorgverleners

## Cliëntondersteuning

Wanneer er wordt verhuist naar een woonzorgcentrum of verpleeghuis komt er veel op u af. Er is een hoop te regelen en er worden veel beslissingen 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.

## 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 link.

<https://pietervanforeest.nl/brochures>



## Cliëntondersteuner 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 uw naaste en de 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 privacy erg belangrijk, ter bescherming van de 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. Wil uw naaste liever niet op de foto staan? Geef dit dan aan bij de contactverzorgende, dan kan hier rekening mee worden gehouden.

## Inzagerecht

Om de zorg te kunnen geven die nodig is, worden uw gegevens vastgelegd. Uiteraard gaat Pieter van Foreest vertrouwelijk met deze gegevens om. Zo hebben alleen diegenen die rechtstreeks met de verzorging of behandeling te maken hebben toegang tot deze gegevens. Als het nodig is, worden ook bijvoorbeeld aan de specialist in het ziekenhuis gegevens



verstrekt. Wanneer de gegevens niet (langer) juist zijn, kunt u de contactverzorgende vragen de gegevens te veranderen. Bij beëindiging van de zorgverlening worden uw gegevens in principe vijftien tot twintig jaar bewaard. Het wettelijke inzage-recht is vastgelegd in overleg met de cliëntenraad.

### **Caren zorgt**

Wanneer uw naaste verhuist naar Stefanna kunnen 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 algemene en medische rapportages, metingen en het zorgplan. Daarnaast kan via Caren zorgt gemakkelijk contact gelegd worden met de zorgverlener maar ook met 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 uw naaste zijn of haar belangen niet (meer) goed kan behartigen**

Toen uw naaste bij ons in zorg kwam, is 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 uw naaste medische en zorgbeslissingen kan nemen op het moment dat hij / zij daartoe zelf niet meer in staat is. De contactpersoon en vertegenwoordiger zijn meestal dezelfde persoon, maar kunnen ook verschillende personen zijn. Indien uw naaste niet meer in staat is om zelf een vertegenwoordiger aan te wijzen, dan staat in de wet (in volgorde) wie als de vertegenwoordiger mag optreden en dat is dan iemand uit naaste kring. Het is ook mogelijk via de rechter een mentor te benoemen, die adviseert en zoveel mogelijk in overleg met u beslissingen neemt over verzorging en verpleging. Als uw naaste niet meer in staat is financiële zaken te regelen, dan kunt u hier ook een contactpersoon voor aanwijzen. Dit kan een ander contactpersoon zijn dan degene die de zorgbelangen behartigt. Het is ook mogelijk (een deel van) de bezittingen onder bewind te laten stellen. De rechter benoemt in dit geval een bewindvoerder. Als uw naaste bovendien ook andere beslissingen niet meer goed kan 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 de 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 uw naaste 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 of uw naaste is omgegaan. Heeft u een klacht? Een gesprek met de betreffende medewerker of met de 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 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 blijk 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).

# VOORZIENING OP LOCATIE

## Van A tot Z

### Aangifte woonadres

Wanneer uw naaste in Stefanna komt wonen, wordt het adres van Stefanna zijn/haar huisadres. Het is belangrijk om instanties, zoals de gemeente, te informeren over de verhuizing. Wanneer uw naaste in Stefanna komt wonen treft u in de welkomstmap het formulier "aangifte adreswijziging" aan. U kunt de gegevens invullen en het formulier opsturen. De gemeente vraagt om een bewijs van de huurovereenkomst. Hierbij voldoet het eerste blad van de zorgovereenkomst.

### Activiteiten

Op de afdelingen en in het restaurant vinden regelmatig activiteiten plaats. Op de afdelingen worden deze verzorgd door zorgmedewerkers, gastvrouwen en vrijwilligers. Het team van de medewerkers welbevinden coachen de zorgmedewerkers hierbij. In het restaurant worden activiteiten georganiseerd die voor iedereen toegankelijk zijn.

### Afwezigheid

Is uw naaste één of meerdere dagen afwezig? Wilt u dit dan doorgeven aan de contactverzorgende? Zij kan dit doorgeven en hier rekening mee houden i.v.m. maaltijden, medicatie etc.

### Audicien

De firma 'Beter Horen' kan op afspraak langskomen om het gehoor te testen.

### Brandveiligheid

Voor bewoners van Stefanna 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 Stefanna is het voor organisaties en instanties niet toegestaan om te collecteren aan de appartementen van de bewoners.

### Duofiets

Wilt u gezellig samen op stap, reserveer de duofiets dan bij de receptie. Op deze fiets zit u gezellig naast elkaar en wordt u ondersteund bij het trappen.

### Eigen bijdrage

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

### Familienet

Familienet is een communicatieapp waar zorgmedewerkers foto's, video's en eenvoudige berichten kunnen delen met u als naasten. Dit zijn geen zorggerelateerde zaken (zie daarvoor Caren Zorgt). Zo kunt u of mensen namens u zien wat er op een afdeling gebeurt, de sfeer vanuit thuis proeven en nagaan wat er op de activiteitenagenda staat. Ook familie kan berichten en foto's plaatsen, onderling als familie of met andere gebruikers communiceren. In de toekomst zal dit ook steeds meer het kanaal worden waarlangs informatie vanuit de afdelingsleiding wordt gepubliceerd.

### Folders

Pieter van Foreest heeft verschillende folders. De folders zijn terug te vinden op de website [www.pietervanforeest.nl](http://www.pietervanforeest.nl). 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 medewerkers. Zij kunnen u verder helpen.



### **Fietslabyrint**

In de hal staat een labyrintfiets, waarmee iemand al fietsend in Stefanna een uitstapje in de nabije of niet nabije omgeving lijkt te maken.

### **Gasten/bezoek**

Uiteraard hopen wij dat uw naaste gasten en/of bezoek ontvangen. We vragen u wel rekening te houden met andere bewoners van het woonzorgcentrum. In de huiskamers ontvangen wij enkele gasten, ook graag in de rol van vrijwilliger. Bezoek is ook welkom op de begane grond waar een kop koffie en wat lekkers kan worden genuttigd.

### **Huisdieren**

Huisdieren zijn van harte welkom binnen Stefanna. U en uw naaste zijn hiervoor verantwoordelijk, niet onze medewerkers. Wij maken wel graag duidelijke afspraken met naasten over de verzorging van het huisdier. Wij stellen als voorwaarde dat andere bewoners/medewerkers geen last ondervinden van de huisdieren. Onder last valt geluidsoverlast, maar ook allergieën.

### **Informatie**

Benieuwd naar wat er leeft op de locatie? Vragen over bepaalde diensten of producten van Pieter van Foreest? U kunt op verschillende manieren op de hoogte blijven.

1. Het mededelingenbord in de lift
2. Familienet

### **Kapsalon**

Op de begane grond bevindt zich een heren- en dameskapper. Deze kapsalon is doordeweeks geopend. Het is mogelijk rechtstreeks bij de kapper een afspraak maken of een berichtje achterlaten bij de receptie. De kapster kan ook knippen op het appartement.

### **Kapel**

Stefanna beschikt over een eigen kapel, Anne ten Drieën. Iedereen kan hier dagelijks terecht voor een stiltemoment. Af en toe worden er vieringen georganiseerd of treed er een koor op. Het programma wordt gepubliceerd op Familienet en op de borden in de hal en liften.

### **Koffie en thee**

Koffie voor bewoners wordt in de huiskamer op de afdelingen geschonken en tijdens activiteiten in het restaurant. Naasten zijn welkom in de huiskamer voor een kopje koffie/thee en een spelletje en we vinden het fijn als naasten actief bijdragen aan een goede sfeer in de huiskamer. Echter, als het bezoek bestaat uit meer dan twee mensen is een wandelingetje naar beneden, het restaurant of verblijf op het eigen appartement wenselijker voor de rust van de medebewoners.

### **Maaltijden**

Iedere dag wordt er een warme maaltijd geserveerd in de huiskamer op de afdeling. Het menu wordt samengesteld in overleg met de bewoners. Zijn er bepaalde dieetwensen i.v.m. levensovertuiging of door medische redenen? Geef dit dan aan bij de zorgmedewerker, dan kan hier rekening mee gehouden worden. Graag ontvangen de medewerkers van de huiskamer, een lievelingsrecept voor ons huiskamerkookboek.

### **Pedicure**

In overleg met de verzorging kan een pedicure uw naaste bezoeken op de afdeling om de nagels en voeten in goede conditie te brengen of houden. Als er een medische indicatie is kan een medische pedicure de voeten verzorgen (dit wordt vergoed).

### **Post**

Post voor de verpleegafdelingen wordt dagelijks in het postvakje van het appartement gelegd. De post zal niet door medewerkers worden geopend tenzij hier expliciete afspraken over zijn gemaakt met u. Voor uitgaande post staat er een openbare brievenbus naast de hoofdingang. Na overlijden zal de receptie de post drie maanden voor u bewaren. Tegen een vergoeding kan de post nagestuurd worden aan de nabestaanden/zaakwaarnemers.

### **Receptie**

De receptie van Stefanna is van maandag t/m vrijdag geopend van 8:30 uur tot 16:30 uur en in het weekend van 9:00 tot 15:00 uur. U kunt hier terecht voor algemene vragen en voor het opgeven van technische klachten. U kunt technische klachten ook aan de medewerker zorg doorgeven. Zij brengen de technische dienst dan op de hoogte.

### **Restaurant**

Naast de receptie vindt u de gang richting het restaurant. U kunt hier gebruik van maken. Het restaurant is tijdens activiteiten niet geopend voor bezoek. Het is dan mogelijk om een kopje koffie en iets lekkers bij de receptie te kopen tijdens receptietijden. Raadpleeg de prijslijst in het restaurant en bekijk het aanbod bij de receptie.

### **Rolstoel/rollator**

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

### **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.

### **Schoonmaak**

Het appartement is bij de oplevering volledig schoongemaakt. Nadat het appartement betrokken is, zal een medewerker huishouding dagelijks het appartement schoonmaken. Als uw naaste zelf in staat is huishoudelijke taken uit te voeren zal de medewerker huishouding uw naaste hierin stimuleren. Er hoeven geen schoonmaakmiddelen in huis gehaald te worden. De huishoudelijk medewerker heeft eigen middelen en materialen.

### **Sleutels**

Op aanvraag kunt u een sleutel krijgen voor het appartement. Dit zijn gecertificeerde sleutels die alleen via woonzorgcentrum Stefanna bijgemaakt kunnen worden. Mocht er een sleutel verloren gaan, meldt dit dan zo snel mogelijk bij de teammanager of de receptie. Tegen betaling kan er een nieuwe sleutel gemaakt worden.

### **Reinier de Graaf bloedafname**

Een medewerker van het Reinier de Graaf ziekenhuis is op indicatie iedere dinsdagochtend van 8:45 uur tot ongeveer 9:30 uur in Stefanna aanwezig voor het afnemen van bloed en komt naar de afdeling.



### Tarievenlijst

In de 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 bij de receptie.

### Technische dienst

Technische mankementen aan de kamer kunnen gerepareerd worden door de technische medewerker. Er kan hiervoor een melding gemaakt worden bij de receptie of bij de medewerker zorg van de afdeling. Zij zorgen dat de technische dienst op de hoogte wordt gebracht.

### Telefoon en Wifi

Op verpleegafdelingen 3 en 4 is een eigen telefoonaansluiting mogelijk. De kosten van de aansluiting en het abonnement zijn voor eigen rekening. In het hele gebouw is er Wifi aanwezig met de naam Pieters Internet. Om hiervan gebruik te maken volgt u de volgende stappen:

1. Selecteer 'Pieters Internet' als draadloos netwerk
2. Start uw internet browser, de inlogpagina start automatisch
3. Volg de instructies op de inlogpagina

### Televisie en radio

In de kamer is een digitale aansluiting aanwezig. Uitbreiding hiervan of een abonnement bij een andere aanbieder op eigen kosten is niet mogelijk.

### Trombosedienst

De laborante van de trombosedienst komt op afspraak langs op de afdeling.

### Verjaardag

Als uw naaste jarig is of u heeft een andere reden tot het vieren van een feestje, dan verleent Stefanna hier graag haar medewerking aan. Er zijn verschillende ruimtes in Stefanna die u hiervoor kunt afhuren. Vraag bij de receptie naar de mogelijkheden.

### Wasvoorziening

U kunt voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw eigen textiel gebruikmaken van de dienst 'MijnWaslijn' van CleanLease. Informatie over deze dienst vindt u op <https://nl.cleanlease.com/nl/mijnwaslijn>. Vermissing of beschadiging kan worden gemeld via de servicepagina <https://nl.cleanlease.com/nl/service#contact-forms>. Pieter van Foreest is hiervoor niet aansprakelijk.

### Winkel in 2de hands spullen

Op woensdag- en zaterdagmiddag is onze kringloopwinkel op de begane grond geopend. U wordt geholpen door een vrijwilliger. Van de opbrengst wordt iets leuks aangeschaft of gedaan voor alle bewoners. Vindt u het leuk te helpen? Meldt u dan aan bij de begeleiders welbevinden.

## SAMEN, JEZELF ZIJN, BOVEN VERWACHTING

# Pieter van Foreest

### Pieter van Foreest

Stefanna 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.



**Stefanna**  
**Aart van der Leeuwlaan 904**  
**2624LW Delft**  
**015 515 6300**

**December 2023**