

# **Bewoners-ABC**

## **Woonzorgcentrum**



**versie 6 november 2023**

## Inhoudsopgave

- Vooraf
- ABC
- Bijlagen
  - ~ Privacyreglement Bartholomeus Gasthuis
  - ~ Folder 'Complimenten, verbeter suggesties en klachten Bartholomeus Gasthuis'
  - ~ Folder cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (stichting Zorgstem)
  - ~ Waar hebt u recht op in een Wlz-instelling? (alleen voor bewoners van wie de zorg wordt vergoed vanuit de Wet langdurige zorg)
  - ~ Prijslijst losse services
  - ~ Brief 'Kleding en was'
  - ~ Informatie parkeren – bezoekerskorting bewoners Bartholomeus Gasthuis
  - ~ Nadere informatie collectieve verzekeringen via gasthuis
  - ~ Informatiebrochure 'Testament en levenstestament'
  - ~ Folder 'Historie en zalen van het Bartholomeus Gasthuis'

Op uw eerste woondag ontvangt u tevens een persoonlijke insteekmap met:

- diverse contactgegevens
- instructie 'wat te doen bij brand
- uitleg hoe u hulp kunt inschakelen/kunt alarmeren (de zogenoemde 'verpleegoproep')
- tips wat u zelf kunt doen voor een veilig huis
- Informatie parkeren – bezoekerskorting bewoners Bartholomeus Gasthuis
- folder Salus wellnesshuys
- folder cliëntenraad
- folder stichting Vrienden Bartholomeus Gasthuis



In het bewoners-ABC verwijzen we regelmatig naar deze 'insteekmap'.

## Vooraf

Dit Bewoners-ABC is bedoeld als een naslagwerk. U vindt er, op alfabetische volgorde, informatie over uiteenlopende praktische en minder praktische onderwerpen.

Zoekt u bijvoorbeeld informatie over Eten en drinken, dan vindt u deze onder de **E**. Woorden in de tekst met een **V**etgedrukte hoofdletter verwijzen naar een onderwerp elders in het ABC. Zoekt u bijv. informatie over **K**offie of thee, dan vindt u bij de **K** een verwijzing naar **E**ten en drinken.

Bij dit Bewoners-ABC hoort een aantal *bijlagen*. Daarin vindt u uitgebreidere informatie over onderwerpen als ons Privacyreglement of de folder 'Complimenten, verbeteruggesties en klachten'. Voor wie dit document digitaal leest zijn de bijlagen opgenomen als link in de tekst.

Wij hopen dat u in dit 'Bewoners-ABC' en de bijlagen die daar bij horen de informatie kunt vinden die u zoekt.

Mist u informatie of een trefwoord? Wilt u dit dan laten weten bij de receptie? Dan kunnen wij het Bewoners-ABC mogelijk aanvullen. Uiteraard kunt u ook met al uw vragen terecht bij het zorgteam.

U vindt dit Bewoners-ABC ook op onze website op [www.bartholomeus-gasthuis.nl/bewonersabcwzc](http://www.bartholomeus-gasthuis.nl/bewonersabcwzc).

Leest u deze informatie voordat u daadwerkelijk in ons huis komt wonen? Dan wens ik u, namens het hele Bartholomeus Gasthuis-team, sterkte met de verhuizing. En natuurlijk wens ik u veel woongenot in uw appartement en uw nieuwe woonomgeving.

Met vriendelijke groet,  
Loes de Vries, bestuurder



## Bewoners-ABC

Als u dit document *digitaal* leest dan kunt u via de inhoudsopgave klikken op het onderwerp waarover u informatie wilt en zo direct naar dit onderwerp gaan.

De bijlagen waarnaar in de tekst verwezen wordt zijn eveneens als link in de tekst opgenomen.

### **A**

Aanspreekpunt

Aanvullende diensten & services

Activiteiten

Afval

Afwezigheid

Agressie

(Persoons)Alarmering (verpleegoproep)

Alcohol

Algemene identiteit

ANBI-status

Apotheek

Appartement - aanpassingen

Arts

Balkon

Bedrijfskleding & naambadge

Bereikbaarheid en parkeren

Betalen

Bezoek

Bibliotheek

Brandbeveiliging en brandinstructie

Brasserie Zunte

CAK: Centraal Administratie Kantoor

Calamiteiten

CIZ: Centraal Indicatieorgaan Zorg

Cliëntenraad

Cliënttevredenheidsonderzoek; zie Klanttevredenheid

Cliëntvertrouwenspersoon

Communie

Complimenten

Contactgegevens

Contactpersoon

Correspondentie; zie post

Dieet

Diefstal

Digitale hulp

Diversiteit; zie Algemene Identiteit

Doneren

Duo(leen)fiets

Duurzaamheid

Eigen bijdrage; zie CAK en Toegang tot Zorg

Eten en drinken

Euthanasie

Facturen; Zie Betalen

Folderkast

Fotografie en film

Fysiotherapie

Gedragscode; zie Huisregels

Geestelijke verzorging/ geestelijk verzorger

Geld

Giften; zie Doneren, Nalaten en Stichting Vrienden

Glazenwasser

Herdenking

Herindicatie

Historie

Huisarts

Huisdier

Huiselijk geweld

Huismeester

Huisregels en kernwaarden

Huisstijl

Hulpmiddelen

Huur(overeenkomst)

Huysmenu

Identiteit; zie Algemene identiteit

Incidenten; zie Veilige zorg

In- en exclusiecriteria wonen en zorg in het Bartholomeus Gasthuis

Informatie

Inrichting appartement

Internet

Interne verhuizing

Inventaris

Jaarverslag/jaarrekening  
Jeu de boulesbaan  
Kapper  
Kerkdienst  
Kerst(viering en –diner)  
(Klein)Kinderen  
Klachten  
Klanttevredenheid  
Kluisje  
Koffie en thee; zie Eten en drinken  
Kunst; zie Historie  
Kwaliteit  
Levens einde  
Levenskaart  
Levenstestament  
Levensvragen  
Logeren  
Lunch; zie Eten en drinken en Brasserie  
Maatje  
Manicure  
Mantelzorg  
Massage  
Medicijnen  
Memo's  
Milieu; zie Duurzaamheid  
Missie, visie en kernwaarden (beloften)  
Kernwaarden: beloftes

Mondzorg; zie tandarts

Nalatenschap

Nood(situatie)

Ongewenste omgangsvormen

Ontbijt en lunch; zie Eten en drinken

Opbaring; zie Levenseinde

Openbaar vervoer; zie Bereikbaarheid

Oplevering appartement bij vertrek of overlijden

Openingstijden; zie toegang

Ouderenmishandeling

Overlijden

Parkeren; zie Bereikbaarheid en parkeren

Pasen

Pedicure

Plichten; zie Rechten en plichten en Huisregels

Post

Post nasturen bij vertrek of overlijden

Praat-er-over-kaartje

Praethuys

Prijslijsten

Privacy: privacyreglement en uw deurlabel 'Niet storen a.u.b.'

Reanimatie(beleid)

Receptie

Rechten en plichten

Regenten

Reparaties

Roken



Rollator, rolstoel of scootmobiel: toegang, stalling en gebruik

(leen)Rolstoel

Rolstoeltoegankelijkheid

Schade aan- of verlies van eigendommen

Schaken

Schoonheidsspecialiste; Zie Salus

Schoonmaak

Scootmobiel; zie Rollator

Servicekosten

Sleutels

Sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)

*Facebook*

*Twitter*

*Instagram*

*LinkedIn*

Tag

Tandarts; Mondzorg

Team(samenstelling)

Technische dienst; zie Huismeester

Telefoon

Terminale fase; zie Levenseinde

Testament; zie Levenstestament

Toegang tot het huis

Toegang tot zorg

Tuin

TV

U-pas

Uitvaart

UvoorU®; Utrechters voor Utrechters

Vakantie; zie Afwezigheid

Veilig huis

Veilige zorg

Verbeterideeën

Verhuizing; zie Oplevering

Verjaardag of ander feestje; zie Viering

Vertegenwoordiger

Vertrouwenspersoon

Verzekeringen

Vieringen en bijeenkomsten

Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis

Vrijwilligers; zie ook Maatje

Vuilnis; zie Afval

Warme maaltijd; zie Eten en drinken

Was

Website(s)

Welzijnszorg (Visie op)

Wifi(code) bezoek

Wils(on)bekwaamheid

Wilsverklaring (wilsbeschikking)

Winkel

Woonleefgesprek

Woonzorgcentrum

Yoga/Tai Ji

Zaalhuur

Zingeving

Zorgbemiddelaar

Zorgcoördinatie; zie Aanspreekpunt

Zorgdossier

Zorghotel/logeren

Zorgkaartnederland.nl

Zorgverlening

## **Aanspreekpunt**

Iedere bewoner van het Bartholomeus Gasthuis heeft een vast **Aanspreekpunt**<sup>1</sup> die de zorg (als u die ontvangt) coördineert en bij wie u terecht kunt met al uw vragen; dit is iemand van het zorgteam. Ontvangt u zorg, dan is het vaste aanspreekpunt samen met u verantwoordelijk voor de opstelling, uitvoering en bijstelling van uw **Zorgleefplan**<sup>2</sup>. Uw vaste aanspreekpunt is zo nodig ook de intermediair naar de zorgverleners in het behandelteam, zoals de specialist ouderengeneeskunde of uw huisarts.

Woont u in een serviceappartement en heeft u (nog) geen zorg nodig, dan is uw aanspreekpunt degene bij wie u terecht kunt met eventuele vragen. Mede vanwege de 24-uurs alarmering waarop u een beroep kunt doen - ook als u geen zorg ontvangt -, vinden wij het van belang dat u een vast aanspreekpunt hebt.

Wie uw **Aanspreekpunt** is, staat op de A4 'Uw contactgegevens' in de insteekmap die u ontvangt/ hebt ontvangen tijdens uw eerste woondag.

## **Aanvullende diensten & services**

Wilt u naast uw huur- en/of zorgovereenkomst gebruik maken van extra diensten of services? Dan maken wij hierover met u aparte afspraken. Deze leggen we vast in de Overeenkomst 'Services en arrangementen'. Wilt u tijdens uw verblijf deze afspraken wijzigen? Of wilt u nieuwe services en diensten afnemen? Bijvoorbeeld, u wilt roomservice of u wilt meer uren zorg dan waarop u recht hebt volgens uw indicatie? Dan kunt u dit aangeven bij uw **Aanspreekpunt**.

---

<sup>1</sup> Elders wordt soms de term EVV-er (eerst verantwoordelijk verzorgende) of contactverzorgende gebruikt. Wij spreken dus van Aanspreekpunt.

<sup>2</sup> In het Elektronisch cliëntdossier in ONS (het elektronisch cliëntstelsel waarmee het gasthuis werkt) staat het zorgleefplan aangeduid als zorgplan. Wij geven de voorkeur aan de bredere term zorgleefplan; u leeft immers in het gasthuis en naast afspraken over eventuele zorg, is het minstens zo belangrijk om af te spreken hoe u graag wilt wonen en leven.

Heeft u een indicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz)? Dan vindt u desgewenst informatie over waarop u recht heeft in het Wlz-kompas van het Zorginstituut Nederland ([www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-kompas](http://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/wlz-kompas)).

In de bijlagen van de papieren informatiemap (in de folderkast of bij de receptie) treft u de actuele prijslijst. Bij het onderwerp **Prijslijsten** in dit ABC treft u een link naar de actuele prijzen van de diensten of services op onze website.

### **Activiteiten**

In het gasthuis worden diverse activiteiten georganiseerd, op uiteenlopende vlakken: kunst en cultuur; eten, drinken, ontmoeten; spel en ontspanning; sport en bewegen; vieren en herdenken. Dat doen we zowel voor bewoners en gasten van het woonzorgcentrum, u dus, als voor bewoners in de groepswoningen en voor wijkbewoners.

Een overzicht welke activiteiten wanneer plaatsvinden vindt u in de maandagenda voor het **Woonzorgcentrum**, in het raam op de begane grond vlakbij de centrale lift. Deze maandagenda hangt ook bij de liften aan de Springwegzijde, eveneens op de begane grond. Een deel van de activiteiten is ook toegankelijk voor andere wijkbewoners.

Voor bewoners van de groepswoningen is er een aparte activiteiten-agenda.

De organisatie van de activiteiten is in handen van het welzijnsteam, veelal in samenwerking met vrijwilligers. Iemand van het welzijnsteam komt in de eerste weken na uw verhuizing bij u langs om met u te inventariseren aan welke activiteiten u graag wilt deelnemen.

U ontvangt de maandagenda ook in uw postvakje en op de website.

Mist u iets in het activiteiten aanbod? Bespreek het met uw medebewoners, wellicht kunt u samen een initiatief starten. Heeft u hierbij hulp nodig? Wilt u ons dit dan laten weten? Misschien zijn er wel meer mensen

die dit graag zouden willen en kunnen we een manier vinden om dit mogelijk te maken.

### **Afval**

De huysdame haalt uw restafval eenmaal per week op tijdens de wekelijkse schoonmaakbeurt. Glas en karton/papier kunt u gescheiden inleveren in het winkeltje. Daar staan twee containers voor deze afvalstromen. Als u glas en/of papier niet zelf naar het winkeltje kunt brengen, kan de huysdame dit afval gescheiden meenemen. In het winkeltje kunt u ook uw lege batterijen inleveren. Hier staat een inleverbox waardoor de batterijen op de juiste wijze gerecycled worden.

GFT-afval (etensresten, bloemen en dergelijke) hoeft u niet apart te houden. U kunt deze bij uw restafval doen. Onze afvalinzamelaar haalt GFT-afval namelijk niet apart op.

Als u geen schoonmaakhulp ontvangt, kunt u uw huisafval naast uw deur op de gang zetten. De zorgmedewerkers (of huysdames) nemen dit afval dan mee.

U bent zelf verantwoordelijk voor het afvoeren van elektrische apparaten. De huismeesters kunnen dit niet voor u doen vanwege de kosten die hieraan voor ons als huis verbonden zijn.

### **Afwezigheid**

Bent u langer dan een dag afwezig? Wilt u dit dan even melden bij uw **Aanspreekpunt**? Zo weten wij bij een calamiteit of u wel of niet in huis bent.

Ontvangt u zorg van ons of hulp bij medicatie? Maakt u hier dan goede afspraken over met de zorg hoe dit tijdens uw vakantie geregeld is.

### **Agressie**

Het Bartholomeus Gasthuis is een open en tolerant huis, met respect voor anderen als belangrijke kernwaarde. Wij accepteren geen verbale of fysieke uitingen van agressie.

De inrichting van het huis, onze werkwijze en bejegening zijn gericht op het voorkomen van agressie. Als agressie zich toch voordoet registreren wij dit. Ook doen wij indien nodig aangifte en volgt passende actie naar de agressieve persoon.

Zie ook onze **Huisregels** en **Ouderenmishandeling**.

### **(Persoons)Alarmering (verpleegoproep)**

In uw appartement zit een kastje met een gele, groene en rode alarmknop en een spreek-luisterverbinding en/of een rood alarmkoord waaraan u bij nood kunt trekken. In de algemene ruimtes zit een alarmkoord met een rode bal eraan (bijvoorbeeld op de algemene toiletten) of een kastje met een gele, groene en rode knop. De uitleg van de persoonsalarmering en hoe wij omgaan met een alarmering vindt u in de *insteekmap* die u ontvangt/heeft ontvangen op uw eerste woondag.

Met het pols- of halsalarm, dat u (als u hiermee instemt) krijgt uitgereikt op uw eerste woondag, kunt u ook buiten uw appartement of ergens anders in het gasthuis waar geen alarmkastje zit alarmeren. Dit pols- of halsalarm heeft geen spreek-luisterverbinding. Er komt zo snel mogelijk iemand van de zorg naar u toe. Let op: de alarmering werkt alleen in het gasthuis en de binnentuin en niet buiten op straat.

Een hals- of polsalarm is een kostbaar hulpmiddel. Wij verzoeken u dan ook om hier zorgvuldig mee om te gaan. Helaas zijn wij genoodzaakt om bij beschadiging of verlies vervangingskosten in rekening te brengen.

### **Alcohol**

In de winkel en brasserie kunt u alcoholische dranken kopen. Overmatig gebruik van alcohol is niet toegestaan. Wij volgen de wettelijke regels.

### **Algemene identiteit**

Iedereen is in het Bartholomeus Gasthuis van harte welkom. Het Bartholomeus Gasthuis heeft een algemene identiteit (signatuur). Dat betekent dat wij in een open en veilige cultuur, met respect voor elkaar en onze

kernwaarden, zoveel mogelijk aansluiten bij ieders levensovertuiging, geaardheid en sociale economische positie.

Het aanbod van diensten is afgestemd op de specifieke wensen van ouder wordende (binnenstad)bewoners. Het huis is zodanig ingericht dat men zich thuis kan voelen en vrij kan bewegen. Iedereen kan zich emotioneel veilig en geaccepteerd weten.

Onze **Huisregels** gaan uit van diversiteit van mensen. In het personeelsbeleid krijgt dat inhoud doordat medewerkers persoonlijk en beroepsmatig het diversiteitsbeleid binnen onze organisatie uitdragen. In het opleidingsprogramma van medewerkers wordt aandacht besteed aan ethische vraagstukken, diversiteit van mensen en leefstijlen. De organisatie biedt ruimte voor discussie en besteedt aandacht aan het omgaan met elkaar. Er zijn maatregelen getroffen die preventie van intimidatie of discriminatie ondersteunen.

Als er toch iets niet goed gaat is er een vangnet voor cliënten en medewerkers die willen praten over persoonlijke vragen of problemen in verband met diversiteit.

### **ANBI-status**

De stichting Bartholomeus Gasthuis heeft een 'ANBI-status'. ANBI is de afkorting voor een 'Algemeen Nut Beogende Instelling'. Giften aan ANBI-instellingen zijn aftrekbaar voor de Belasting. Ook de stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis heeft een ANBI-status. Meer informatie over deze stichting vindt u in de folder van de Stichting Vrienden in de insteekmap die u op uw eerste woondag ontvangt/ ontvangen heeft of op onze website <https://www.bartholomeusgasthuis.nl/stichting-vrienden>.

### **Apotheek**

Als bewoner van het woonzorgcentrum kunt u uw eigen apotheek behouden. U kunt ook overstappen naar apotheek Boswijk. Het Bartholomeus Gasthuis werkt nauw samen met deze apotheek. Uw huisarts schrijft uw medicijnen voor en de apotheek levert deze bij u of bij het Bartholomeus Gasthuis af. Daarover worden evt. afspraken gemaakt in uw **Zorgleefplan**.



Heeft u een indicatie in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) *'met behandeling'*? Dan is uw apotheek altijd Apotheek Boswijk. De specialist ouderengeneeskunde van het gasthuis schrijft in dit geval uw medicijnen voor en wij zorgen dat ze bij u worden gebracht en bewaken, als dat nodig is en zo met u is afgesproken, dat u de medicijnen inneemt.

### **Appartement - aanpassingen**

Tijdens de oplevering van uw appartement gaat u akkoord met de staat waarin het appartement zich bevindt. Wilt u graag een aanpassing, dan kunt u dit bespreken met de huismeester. U vindt de contactgegevens in de *insteekmap* die u ontvangt/ontvangen heeft op uw eerste woondag.

### **Arts**

U kunt uw eigen huisarts behouden of overstappen naar huisartsenpraktijk Catharijnesingel.

Hebt u een indicatie *'met behandeling'*? Dan is de Specialist Oudergeneeskunde verantwoordelijk voor uw medische zorg en behandeling in plaats van de huisarts.

## **Balkon**

Hebt u een balkon, wilt u dan alstublieft geen etensresten neerleggen voor de vogels? Dit geeft veel duivenoverlast of trekt ander ongedierte aan. U kunt plantenbakken ophangen aan de binnenkant van uw balkon. Wij gaan er vanuit dat u uw planten zelf verzorgt. Helaas mogen de plantenbakken niet aan de buitenkant van uw balkon hangen. Dit vanwege het risico dat de bak valt en iemand verwondt.

Vanzelfsprekend is het ook prima als u een nestkastje ophangt of een vogelvoerhuisje. Als u een vogelvoerhuisje of -hanger wilt ophangen, kiest u dan bij voorkeur een exemplaar waar niet gemakkelijk vogelvoer uit valt. Bijvoorbeeld een vogelvoerkastje waar u een pot pindakaas in legt. Er zijn diverse modellen te koop. Los vogelvoer trekt namelijk muizen aan (deze kunnen wel tot vijf meter hoogte tegen de muren opklimmen).

## **Bedrijfskleding & naambadge**

Vanwege de huiselijke stijl van het Bartholomeus Gasthuis werken de medewerkers van de zorg niet in het wit, maar in zwart/rode bedrijfskleding. Medewerkers dragen een zilveren naambadge met hun voornaam. Voor de herkenbaarheid heeft de naambadge van stagiaires een blauwe rand en zijn vrijwilligers te herkennen aan een badge met een rode rand.

## **Bereikbaarheid en parkeren**

### Met de auto

Parkeren bij het Bartholomeus Gasthuis is vrijwel niet mogelijk. Familie die met spoed wordt opgeroepen kan eenmalig parkeren op het kleine parkeerterrein aan de Pelmolenweg (één auto). Dit geldt ook voor de huisarts en de specialist ouderengeneeskunde die met spoed worden opgeroepen. In alle andere gevallen vragen wij uw begrip voor het feit dat parkeren bij het Bartholomeus Gasthuis niet mogelijk is. De parkeermogelijkheid is simpelweg te klein om een eerlijk en uitvoerbaar beleid te hanteren.

Ook als ons parkeerterrein leeg is, is het niet mogelijk hier even te parkeren. Dat er op een bepaald moment (even) geen auto's staan, wil niet zeggen dat er geen parkeerplaatsen gereserveerd zijn. Door auto's toe te

laten wordt het reserveringssysteem doorkruist. Wij verzoeken u vriendelijk om dus niet alsnog een poging te ondernemen om te mogen parkeren. De receptie heeft de uitdrukkelijke instructie om geen toegang te verlenen tot de parkeerplaats zonder een reservering.

De gemeente Utrecht biedt een mogelijkheid voor uw bezoekers om te parkeren met 50% korting middels een digitaal parkeersysteem. In de bijlagen bij dit Bewoners-ABC leest u in de brief "Informatie parkeren – bezoekerskorting bewoners Bartholomeus Gasthuis" hoe dit werkt. Nieuwe bewoners ontvangen deze informatie tevens als bijlage bij de "Brief Aanstand verblijf".

Als u vragen heeft over het parkeerbeleid van de gemeente Utrecht of de bezoekerskorting, dan kunt u terecht bij de gemeente Utrecht, afdeling parkeren via [www.utrecht.nl/mijnparkeren](http://www.utrecht.nl/mijnparkeren) of bellen naar 14030 (het informatienummer van de gemeente Utrecht).

### *Parkeren met een lichamelijke beperking*

Mensen met een lichamelijke beperking kunnen met een geldige gehandicaptenkaart (GPK) gebruik maken van de parkeerplekken voor gehandicapten.

Met een GPK in combinatie met een bezoekersvergunning (beide verkrijgbaar bij de afd. parkeren van de gemeente Utrecht) kan op alle parkeerplekken voor vergunningshouders in de gehele binnenstad worden geparkeerd, behalve als er een uitzondering is vermeld bij een parkeerplaats, zoals max. 3 uur parkeren of alleen parkeren met een specifiek kenteken. Deze bezoekersvergunning is gratis voor personen met een GPK en voor het parkeren hoeft ook niet betaald te worden. Er hoeft ook niets achter de voorruit te liggen, omdat de parkeerwacht automatisch in zijn/haar systeem kan zien op kenteken, dat de autobezitter in het bezit is van een vergunning.

# B

Mensen die slecht ter been zijn, kunnen tot aan de voordeur van het Bartholomeus Gasthuis gebracht worden of worden opgehaald. Daarvoor zijn twee plaatsen gereserveerd ('laden – lossen' plaatsen). Men kan op deze plaats de gast laten uitstappen en bagage uitladen om vervolgens de auto elders te parkeren.

## Met het Openbaar Vervoer

Per trein kunt u reizen naar Utrecht Centraal Station of naar station Vaartsche Rijn. Lopen vanaf het Centraal Station naar ons huis duurt ongeveer 14 minuten (indien goed ter been). Vanaf station Vaartsche Rijn bedraagt de loopafstand ca. 10 minuten (mits goed ter been).

Aan de Catharijnesingel (komend vanaf het gasthuis rechtsaf nadat u de Smebrug bent overgestoken) stopt lijn 2 bij de halte Nicolaas Beetstraat. Bus 2 maakt een rondje door de Utrechtse binnenstad/het Museumkwartier. Dit rondje gaat slechts één kant op. Vanaf het gasthuis bent u met deze lijn in enkele minuten op het Centraal Station. Vanaf het Centraal Station doet u er ca. een kwartier over voor u bij de halte Nicolaas Beetstraat nabij de Smebrug bent. Voor actuele informatie over de bereikbaarheid per openbaar vervoer, zie de site van het openbaar vervoer <http://9292.nl>.

## **Betalen**

U kunt in het gasthuis betalen met uw pinpas of met uw elektronische sleutel; de tag. Wij werken niet meer met contant geld.

Bij uw verhuizing naar het gasthuis ontvangt u een elektronische sleutel, ook wel "tag" genoemd (zie voor uitleg **Tag**). U kunt bij alle kassa's in het gasthuis betalen door uw tag aan te bieden. Aan het einde van de maand ontvangt u een gespecificeerde rekening van de uitgaven die u met uw tag heeft gedaan.

Voor vaste uitgaven voor bijvoorbeeld huur (als u een serviceappartement bij ons huurt) ontvangt u maandelijks vooraf een factuur. U ontvangt een

# B

factuur achteraf als u bijvoorbeeld bij de kapper of de pedicure bent geweest of als u een klusje hebt laten doen door de technische dienst.

Facturen worden verstuurd via de mail.

Als u het niet eens bent met een afschrijving, dan kunt u binnen acht weken uw bank opdracht geven het bedrag terug te boeken. Bij een foutieve/onterechte afschrijving verzoeken wij u bij voorkeur eerst contact op te nemen met de financiële (cliënt)administratie via telefoonnummer 030 – 24 52 185.

Het gasthuis zal fouten corrigeren en een eventueel onterecht afgeschreven bedrag terugboeken.

## **Bezoek**

Het gasthuis kent geen bezoektijden. U woont hier immers. Als de receptie afwezig is en de voordeur gesloten is (tussen 20.30 uur 's avonds en 8.00 uur 's morgens), kunt u buiten aan de rechterkant uw **Tag** (elektronische sleutel) voor de taglezer houden. Heeft u geen tag, dan kunt u aanbellen en komt er iemand van de zorg open doen. Dit kan soms even duren als de dienstdoende medewerker net iemand aan het helpen is. Wij vragen hiervoor uw begrip.

## **Bibliotheek**

In de gang tussen het trappenhuis en de serre op de begane grond vindt u een bibliotheek. De boeken zijn vrij beschikbaar voor bewoners, zorg-hotelgasten, familie, medewerkers en vrijwilligers. Wij houden ons altijd aanbevolen voor mooie, leuke of spannende nieuwe aanwinsten. Om de bibliotheek aantrekkelijk te houden verzoeken wij u alleen goed uitziende en lezenswaardige boeken te doneren.

## **Brandbeveiliging en brandinstructie**

Het gasthuis heeft veel maatregelen genomen om brand te voorkomen. De brandweer houdt regelmatig inspecties. Mocht er toch brand uitbreken, dan is het belangrijk dat u weet wat u moet doen. Daarom hangt in uw appartement (aan de binnenkant van uw voordeur) en in de algemene

# B

ruimtes een brandinstructie. Deze zit ook in de *insteekmap* die u tijdens uw eerste woondag ontvangt/ontvangen hebt. Wij vragen u om deze goed te lezen, zodat u weet wat u moet doen mocht er ooit brand uitbreken.

U kunt zich ook opgeven voor de training hoe te handelen als het brandalarm afgaat bij de huismeesters (zie contactgegevens in de *insteekmap*). Deze training wordt periodiek aangeboden.

Het is niet toegestaan om echte kaarsen en waxinelichtjes te gebruiken. Wij adviseren u om kaarsen of waxinelichtjes op batterijen te gebruiken. Rond de kerstperiode zijn elektrische waxinelichtjes te koop in ons winkeltje. U kunt zelf ook meewerken aan een veilig huis door:

- geen verdeelstekkers of –dozen te gebruiken. Indien dit toch noodzakelijk is, dan graag in overleg met de huismeesters
- uitsluitend gekeurde apparatuur te gebruiken (CE- of KEMA gekeurd).

Twijfelt u of apparatuur veilig is in het gebruik, dan kunt u hierover advies vragen aan de huismeester (via de receptie of het e-mailadres in de contactgegevens in de insteekmap).

Zie ook wonen en leven in een **Veilig** huis.

## **Brasserie Zunte**

In brasserie Zunte kunt u terecht voor koffie/thee, lunch, diner en andere consumpties. De brasserie is open van 10.00 uur tot 20.30 uur. De menukaart vindt u in de brasserie op de tafels of kunt u vragen aan de gastvrouw/-heer.

Wij werken in de brasserie zoveel mogelijk met 'eerlijke', seizoensgebonden producten, waar mogelijk uit de stad of de streek.

De brasserie is toegankelijk voor bewoners, familie en bezoekers van buiten het Bartholomeus Gasthuis.

Zoals in ieder restaurant is het ook in brasserie Zunte niet toegestaan zelf meegebrachte etenswaar, drank of koek- en snoepgoed mee te nemen.

# B

Bij vieringen kunt u gebak bestellen of een high tea. Ook andere arrangementen zijn mogelijk. U kunt er naar vragen bij de gastvrouw/heer of mailen naar [reserveringen@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:reserveringen@bartholomeusgasthuis.nl).

Zie ook **Eten & drinken**.

**CAK: Centraal Administratie Kantoor**

Als u zorg krijgt kan het zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen. Het CAK stelt, afhankelijk van uw inkomen en vermogen, de hoogte van uw 'eigen bijdrage' vast. U kunt deze ook zelf berekenen via de website van het CAK. Ook kunt u via deze website folders inzien en downloaden. Zie [www.hetcak.nl](http://www.hetcak.nl)

**Calamiteiten**

Bij calamiteiten zoals brand, inbraak, vermissing van een bewoner, uitbraak van een infectieziekte of een grote stroomstoring komen direct onze bedrijfshulpverleners in actie. Zij zijn getraind om met dergelijke situaties om te gaan. Als er een calamiteit is, herkent u de bedrijfshulpverleners aan de hesjes die zij dragen. Raakt u alstublieft niet in paniek, maar volgt u hun opdrachten op. Zo zorgen we zo snel mogelijk weer voor een veilige situatie.

Medewerkers van het gasthuis zijn op de hoogte wat ze moeten doen tijdens calamiteiten.

**Carenzorgt**

Het gasthuis werkt met een elektronisch cliëntdossier (ECD). Voor iedereen die in het gasthuis woont (ook als u geen zorg ontvangt) is zo'n dossier aangemaakt. Als u geen zorg van ons ontvangt, bevat dit dossier slechts heel weinig gegevens. Als u wel zorg ontvangt, bevat het ECD onder meer de dagelijkse rapportages van de medewerkers zorg en welzijn. Ook bevat dit dossier uw zorgleefplan. Daarin zijn de afspraken vastgelegd die met u zijn gemaakt over de evt. zorg/ondersteuning die u van ons ontvangt.

Volgens de wet heeft u te allen tijde recht op inzage in uw cliëntdossier en in uw eventuele medische gegevens (medisch dossier).

In het digitale mantelzorgportaal "Carenzorgt" kunt u uw cliëntdossier inzien wanneer u maar wilt. Voorafgaand aan uw verhuizing heeft u al een brief gehad met uw toegangscode voor Carenzorgt en een uitleg hoe het werkt. Bent u zelf minder bedreven met de computer of heeft u er geen?



# C

Dan kunt u overwegen of u uw contactpersoon of iemand anders uit uw netwerk de code wilt geven, zodat hij of zij in uw dossier kan meelezen. U kunt ook aan uw **Aanspreekpunt** vragen om uw cliëntdossier in te mogen zien.

Uw dossier bestaat feitelijk uit twee onderdelen: het hierboven genoemde algemene cliëntdossier en uw medisch dossier. Dat laatste kunt u niet inzien via Carenzorgt, maar wel via de behandelend arts (afhankelijk van uw situatie is dit de huisarts of de medisch specialist). U kunt uw huisarts rechtstreeks vragen om uw medisch dossier in te mogen zien. Wilt u het medische dossier van de specialist ouderengeneeskunde inzien, vraagt u dan uw aanspreekpunt of iemand anders van het zorgteam dit te regelen.

## **CIZ: Centraal Indicatieorgaan Zorg**

Het CIZ is een onafhankelijke organisatie die de indicatie afgeeft omtrent de hoeveelheid en soort zorg waar u recht op hebt. Dit geldt alleen voor zorg in het kader van de **Wet Langdurige Zorg**.

## **Cliëntenraad**

De cliëntenraad behartigt de algemene belangen van de cliënten van het Bartholomeus Gasthuis. Meer informatie over de cliëntenraad vindt u in de folder van de cliëntenraad in de insteekmap die u ontvangt/ heeft ontvangen op uw eerste woondag. In de **Folderkast** in de gang naar de serre vindt u de notulen van de overlegvergaderingen van de cliëntenraad. Deze zijn ook op te vragen bij het bestuurssecretariaat ([bestuurssecretariaat@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:bestuurssecretariaat@bartholomeusgasthuis.nl)) of via de receptie.

## **Cliënttevredenheidsonderzoek; zie Klanttevredenheid**

Zie ook **Kwaliteit** en **Zorgkaartnederland.nl**.

## **Cliëntvertrouwenspersoon**

Heeft u een persoonlijke of vertrouwelijke klacht of lastige situatie? Wilt u hierover graag van gedachten wisselen met iemand die niet direct met de klacht/situatie te maken heeft? Dan kunt u zich wenden tot de interne cliëntvertrouwenspersoon. In het gasthuis wordt deze functie vervuld door

de geestelijk verzorger. U kunt haar mailen: [clientvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@bartholomeusgasthuis.nl) (zonder trema op de e). U kunt ook een afspraak maken via tel. 030 – 23 93 147 op maandag, dinsdag of donderdag.

De cliëntvertrouwenspersoon kan u eventueel helpen te bepalen welke vervolgstappen u wilt zetten. Ook kan zij ondersteunen bij het formuleren van uw klacht. De cliëntvertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten en neemt geen beslissingen over klachten. Ook treedt zij niet op als uw belangenbehartiger. Mocht u besluiten om na het vertrouwelijke gesprek alsnog in gesprek te gaan met het zorgteam of management of een klacht in te dienen, dan neemt vanaf dat moment de persoon in kwestie het contact over van de cliëntvertrouwenspersoon.

Voor vragen of kwesties rond *onvrijwillige zorg* kunt u contact opnemen met de externe cliëntvertrouwenspersoon vanuit de Wet zorg en dwang (Wzd), Anita den Hollander. De cliëntvertrouwenspersoon Wzd is bereikbaar via [a.denhollander@zorgstem.nl](mailto:a.denhollander@zorgstem.nl) of via tel. 088-6781000. Website: [www.zorgstem.nl](http://www.zorgstem.nl). Voor meer informatie met welke vragen of onderwerpen u bij haar terecht kunt, zie de folder 'Complimenten, verbeteruggesties en klachten' in de bijlagen.

### **Communie**

Periodiek vindt er op verzoek van een aantal bewoners en gasten een communieviering plaats onder leiding van een pastor, verbonden aan de binnenstadparochie. De data vindt u op de maandagenda.

### **Complimenten**

Als u tevreden bent over het Bartholomeus Gasthuis horen wij dit natuurlijk graag. Zo weten wij wat we goed doen en dus vooral moeten blijven doen. U kunt dit mondeling of per mail laten weten of een **Praat-er-over**-kaartje invullen. Deze liggen bij de receptie.

Zie ook **ZorgkaartNederland**.

**Contactgegevens**

De belangrijkste contactgegevens vindt u in de *insteekmap* die u op uw eerste woondag ontvangt/ontvangen heeft.

**Contactpersoon**

Als u in het gasthuis komt wonen, vragen wij u een (eerste) contactpersoon op te geven. Dit is belangrijk voor een goede communicatie voor het geval u hiertoe zelf, al dan niet tijdelijk, niet (meer) in staat bent. Bij belangrijke ontwikkelingen informeren wij ook uw eerste contactpersoon, bijvoorbeeld met een e-mail of memo of telefonisch.

Het is belangrijk om goed met elkaar af te stemmen wie uw eerste contactpersoon wordt. Van uw eerste contactpersoon verwachten wij nl. tevens dat hij of zij belangrijke informatie zo nodig doorstuurt aan anderen in uw netwerk of hen – als er spoed bij is – hen telefonisch of mondeling informeert. Wij communiceren in principe alleen met u en uw eerste contactpersoon.

Zie ook **Wettelijk vertegenwoordiger**.

**Correspondentie; zie post**

# D

## **Dieet**

Heeft u dieetwensen, allergieën of specifieke wensen samenhangend met uw levensbeschouwing, dan kunt u dat aangeven (zie contactgegevens voor vragen over eten en drinken in de *Insteekmap*). De kok houdt hier dan rekening mee. In het gasthuis werkt ook een diëtiste om zo nodig advies te geven. Dit kunt u bespreken met uw vaste **Aanspreekpunt** in de zorg.

## **Diefstal**

Bent u iets kwijt en vermoedt u dat er sprake is van diefstal? Laat u dit dan zo snel mogelijk weten aan uw aanspreekpunt of aan de zorgmanager (zie voor haar contactgegevens de insteekmap die u op uw eerste woon-dag ontvangt/ ontvangen heeft). Wij starten in dat geval een zoekactie, waarbij wij uw slot kunnen "uitlezen" en nagaan of er signalen zijn die kunnen wijzen op diefstal. Aangifte van diefstal bij de politie mogen wij niet voor u verzorgen, dit moet u dus zelf doen.

Overigens is het in de praktijk veelal lastig, zo niet onmogelijk om met zekerheid vast te stellen of er sprake is geweest van diefstal en om een dader aan te wijzen. Het Bartholomeus Gasthuis is een open huis, waar veel mensen samenkomen, wonen en werken. Hoewel op een aantal centrale plekken camera's hangen, is er vanwege de privacy voor bewoners voor gekozen om in de woongedeelten geen camera's te installeren.

Zie ook **Schade aan-** of verlies van eigendommen.

## **Digitale hulp**

Heeft u behoefte aan hulp met uw computer, laptop, tablet, Ipad of smartphone? Iedere dinsdagmiddag en vrijdagochtend kunt u op afspraak gratis terecht bij de vrijwilligers van SeniorWeb. Deze ICT-kenners nemen een uur de tijd om u te helpen bij al uw vragen. U vindt hen in de brasserie van het gasthuis.

# D

Voor als uw vragen over o.a. e-mail, back-up maken, veilig internetten, verschillende computerprogramma's, onderhoud, internetbankieren, social media, foto's bewerken en opslaan, videobellen, WhatsApp, apps downloaden, en DigiD.

Plan uw afspraak in via de receptie van het gasthuis. U kunt langslopen of bellen naar 030 231 0254.

## **Diversiteit; zie Algemene Identiteit**

### **Doneren**

Het Bartholomeus Gasthuis is een klein huis dat opereert binnen smalle financiële marges. Donaties, eenmalige giften en nalatenschappen helpen ons om nog meer kwaliteit te realiseren voor bewoners en gasten. Ook kunnen wij het monumentale pand dan beter onderhouden.

Velen dragen reeds bij en elke extra steun is welkom. Overweegt u om het gasthuis ook te steunen?

U kunt kiezen tussen donateur worden of een eenmalige donatie aan de Stichting **V**rienden van het Bartholomeus Gasthuis. Op onze website [www.bartholomeusgasthuis.nl/stichting-vrienden](http://www.bartholomeusgasthuis.nl/stichting-vrienden) of in de *insteekmap* vindt u een folder met informatie over de Stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis en hoe u donateur kunt worden of uw gift kunt overmaken. De Stichting Vrienden is u zeer dankbaar!

Zie ook **N**alatenschap.

### **Duo(leen)fiets**

Wilt u een stuk(je) fietsen en lukt dit niet meer op een gewone fiets? Bij de fietsenstalling 'U-Stal Laag Catharijne' (tegenover Tivoli aan de kant van het station) is sinds 2022 een duofiets te huur. Deze is te reserveren via onderstaande link. De kosten ervan zijn relatief beperkt en vindt u eveneens hier <https://rental.wilmarinfo.nl/home/index/E8057167DFA44384876447DE2C24F4DB>

# D

## **Duurzaamheid**

Het gasthuis werkt actief aan een duurzaam huis. In een deels monumentaal pand is dat een flinke uitdaging. We besparen waar mogelijk energie. U kunt hier ook zelf aan bijdragen door bijvoorbeeld uw lampen uit te doen als u weggaat, ledlampen te gebruiken, uw verwarming niet onnodig hoog te zetten, **A**fval te scheiden en de kraan niet onnodig open te laten staan.



## **Eigen bijdrage; zie CAK en Toegang tot Zorg**

### **Eten en drinken**

#### *Ontbijt en lunch*

U kunt dagelijks (behalve op zon- en feestdagen) uw *ontbijt- en lunch*benodigdheden in de winkel halen voor de volgende dag. Wilt u altijd uw servicepas (deze staat op uw tag/elektronische sleutel) meenemen? Zo kan op uw pas geregistreerd worden wat u meeneemt.

Als uw ontbijt- of lunchbenodigdheden onderdeel uitmaken van uw indicatie of huurovereenkomst (onderdeel: algemene diensten) met ons, dan worden deze producten op uw pas geregistreerd als 'gratis'.

Als u niet zelf naar de winkel kunt komen, wordt dit vastgelegd in uw **Zorg**leefplan. Er komt dan dagelijks iemand bij u langs om uw ontbijt- en lunchbenodigdheden te brengen.

Zijn er geen afspraken in uw zorgleefplan vastgelegd, dan betaalt u room-service voor het langsbrengen van eten/drinken. De kosten hiervan vindt u op de prijslijst losse services (zie bijlagen) en op onze website.

Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken, dan wordt dit vastgelegd in uw zorgleefplan. Een medewerker van de zorg komt u dan helpen.

Uiteraard kunt u ook lunchen in brasserie Zunte. U betaalt dan de prijs van de menukaart.

#### *Koffie en thee*

Tussen 10.00 en 11.30 uur en tussen 15.00 en 16.00 uur kunt u als bewoner gratis koffie of thee drinken in brasserie Zunte. Ook na het diner krijgt u desgewenst een kopje koffie of thee geserveerd. Het gaat daarbij om gewone koffie of thee uit kannen. Voor cappuccino, espresso en dergelijke rekent u af volgens de prijzen op de menukaart. Familieleden die tijdens de gratis koffie-/theemomenten meekomen zijn van harte welkom. Als zij niet gekozen hebben voor het koffie/thee-arrangement worden zij verzocht af te rekenen.



Buiten de vaste gratis koffie-/theemomenten kunt u als bewoner voor koffie, thee of andere consumpties in de brasserie terecht tegen de prijzen van de menukaart.

Het staat u uiteraard vrij koffie en thee te zetten in uw appartement.

### *Warme maaltijd*

De warme maaltijd wordt geserveerd in brasserie Zunte vanaf 17.30 uur tot 20.00 uur. De brasserie sluit om 20.30 uur. Wij serveren u een dagelijks wisselend **Huysmenu**.

Desgewenst kunt u de warme maaltijd in uw appartement nuttigen. Als er geen afspraken in uw zorgleefplan zijn vastgelegd, betaalt u roomservice voor het langsbrengen van eten/drinken.

Als u vanwege uw gezondheid niet in de brasserie kunt eten, dan leggen wij dit vast in uw zorgleefplan. Er komt dan dagelijks iemand bij u langs om uw warme maaltijd te brengen. Heeft u hulp nodig bij het eten en drinken, dan spreken wij dit ook met u af in uw zorgleefplan. Een medewerker zorg komt u dan helpen.

Zie ook **Huysmenu**.

### **Euthanasie**

Zie onder **Levensende**.



## **Facturen; Zie Betalen**

### **Folderkast**

Op de begane grond in de gang tussen het trappenhuis en de serre (tegenover de bibliotheek) staat een folderkast met allerlei folders en flyers. In deze kast vindt u ook de laatst vastgestelde notulen van de Cliëntenraad. Tevens staan hier de twee inkijsmappen met het Bewoners-ABC *voor u als bewoner van het woonzorgcentrum*.

### **Fotografie en film**

In het gasthuis wordt geregeld bij activiteiten gefotografeerd of gefilmd. Wij willen deze beelden wel eens gebruiken voor informatie of voorlichting over het huis of promotie van het huis, in nieuwsbrieven of bijvoorbeeld in het jaarverslag. Daarbij beoordelen wij de beelden niet alleen op kwaliteit, maar ook op de waardigheid waarmee mensen in beeld komen. Nu zijn daarop vaak bewoners te zien. Om hen gaat het immers in het gasthuis. Ook u kunt daarop voorkomen.

Daarom vragen wij u bij verhuizing naar het gasthuis of u er bezwaar tegen hebt, als wij foto's en films gebruiken waarop u herkenbaar te zien bent.

### **Fysiotherapie**

U kunt voor fysiotherapie terecht bij Fysiofit. Deze praktijk zit vlakbij het gasthuis op de Springweg (tegenover de Springwegvleugel van het gasthuis). De fysiotherapeut van Fysiofit kan u ook behandelen in uw appartement als u dat wenst. Uiteraard staat het u ook vrij om gebruik te maken van een andere fysiotherapiepraktijk.

Fysiotherapie maakt in het algemeen onderdeel uit van uw eigen ziektekostenverzekering (meestal alleen als u hebt gekozen voor een aanvullende ziektekostenverzekering).

Als u een indicatie 'met behandeling' hebt, maakt fysiotherapie onderdeel uit van uw medische behandeling. De fysiotherapie wordt dan gegeven door een fysiotherapeut van Novicare. Mocht uw indicatie veranderen van



wijkverpleging naar Wet Langdurige Zorg (Wlz), dan gaat u dus ook automatisch over naar de fysiotherapeut van Novicare.

Afspraken over eventuele fysiotherapie worden vastgelegd in uw zorgleefplan.

## **Gedragcode; zie Huisregels**

### **Geestelijke verzorging/ geestelijk verzorger**

In het gasthuis is een geestelijk verzorger werkzaam. Zij kan u als bewoner, ongeacht uw levensbeschouwing of kerkelijke betrokkenheid, begeleiden bij levensvragen en/of vragen over zingeving. Ook als u vragen hebt rondom het levenseinde, kunt u een beroep op haar doen.

Hebt u behoefte aan een gesprek, schroomt u dan vooral niet haar hulp in te roepen. Voor aanwezigheidsdagen en contactgegevens zie het overzicht Contactgegevens in de *insteekmap* die u op uw eerste woondag in het gasthuis ontvangt/ontvangen heeft.

U kunt ook uw vaste aanspreekpunt van de zorg laten weten dat u met de geestelijk verzorger in contact wilt komen.

Zie ook **Levensvragen** en **Levenseinde**.

### **Geld**

In het gasthuis kunt u betalen met uw pinpas of met uw **Tag** (Elektronische sleutel). In verband met de veiligheid streven we ernaar zo min mogelijk contant geld in huis te hebben. Zie ook bij **Betalen**.

## **Giften; zie Doneren, Nalaten en Stichting Vrienden**

### **Glazenwasser**

Regelmatig komt er een glazenwasser in het gasthuis om de buitenramen te zemen. De binnenzijde van de ramen wordt schoongemaakt door de huysdames (mits u gebruik maakt van de dienstverlening van het gasthuis. Anders dient u ramen aan de binnenzijde zelf schoon te houden).



## **Herdenking**

Bij overlijden wordt in de nis bij een van de ramen in de grote hal op de begane grond een lijst geplaatst waarin de naam van de overledene en de sterfdatum worden vermeld. Indien we een overlijdenskaart ontvangen wordt deze bij de lijst geplaatst. Hierbij staat in de dagen tot de begrafenis of crematie een lichtje aan. Stelt u op bovenstaande geen prijs, dan kunt u ons dit laten weten.

De naam van de overledene wordt bijgeschreven in het Bewonersregister van het Bartholomeus Gasthuis en daarmee onderdeel van de lange geschiedenis van het gasthuis.

Eenmaal per jaar herdenken wij de bewoners van het gasthuis die in het voorafgaande jaar zijn overleden. Deze bijeenkomst vindt in het algemeen plaats op de laatste donderdag van januari. Betrokken familie en dierbaren krijgen een uitnodiging via de eerste contactpersoon.

## **Herindicatie**

Als het nodig is dat uw indicatie bijgesteld wordt (door veranderende zorgbehoefte), kunt u contact opnemen met uw **A**anspreekpunt van de zorg.

Zie ook **CIZ**.

## **Historie**

Zie folder 'Historie en zalen van het Bartholomeus Gasthuis' in de bijlagen.

## **Huisarts**

Als bewoners van het woonzorgcentrum kunt u uw eigen huisarts behouden, als deze hiermee akkoord gaat. U kunt ook overstappen naar huisartsenpraktijk Catharijnesingel. Woont u in het woonzorgcentrum met een indicatie 'mét behandeling', dan is de Specialist Ouderengeneeskunde van het gasthuis uw behandelend arts.



## **Huisdier**

U mag in het woonzorgcentrum, als u er zelf voor kunt zorgen, een huisdier houden. Informeer voor uw verhuizing bij de zorgbemiddelaar naar de afspraken die wij met u maken als u een huisdier wilt meenemen.

Wilt u een huisdier nemen terwijl u al in het gasthuis woont, vraagt u dan uw **Aanspreekpunt** naar de mogelijkheden.

Uw bezoek met hond is van harte welkom. De hond moet in het gasthuis aangeliend blijven i.v.m. veiligheid.

## **Huiselijk geweld**

Bij een vermoeden van huiselijk geweld, d.w.z. fysiek of psychisch geweld dat gepleegd wordt door iemand uit uw huiselijke kring, volgen wij, conform de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de landelijke 'Meldcode huiselijk geweld'. Deze bevat een stappenplan voor medewerkers hoe in een dergelijk geval te handelen.

Als u vindt dat er sprake is van huiselijk geweld jegens u, dan vragen wij u om direct contact met ons op te nemen en hier niet mee te blijven rondlopen. U kunt zich wenden tot uw **Aanspreekpunt**, de zorgmanager, de klachtenfunctionaris of de **Cliëntvertrouwenspersoon** van het gasthuis (zie het overzicht in de insteekmap voor Contactgegevens). Wij onderzoeken dan samen met u welke stappen te ondernemen.

## **Huismeester**

De huismeesters zorgen voor het dagelijks onderhoud van het gebouw. Ook zorgen zij dat uw appartement er netjes uitziet als u bij ons komt wonen. Bij uw verhuizing naar het gasthuis kan de huismeester u helpen met bijvoorbeeld het ophangen van lampen of schilderijen. Voor de eerste 15 minuten brengen wij geen kosten in rekening. Wilt u zelf alstublieft geen gaten (laten) boren in de muur? Dit om te voorkomen dat er per ongeluk in een leiding wordt geboord. Zie ook **Verhuizen**.



Met de huismeester maakt u ook afspraken over sleutels en over de oplevering van uw appartement bij uw vertrek. U tekent dan een zogenoemde afstandsverklaring.

Als u tijdens uw verblijf wilt dat de huismeester een technisch klusje voor u verricht, dan is dat tegen betaling mogelijk. De huismeester meldt u dan dat er kosten in rekening gebracht worden voordat hij aan de slag gaat. U kunt de huismeester bereiken via de receptie. Op de prijslijst 'Losse services' in de bijlagen ([en op de website](#) onder het kopje 'Kosten van wonen en zorg') vindt u de tarieven.

### **Huisregels en kernwaarden**

Onze visie is dat u zo lang mogelijk de regie over het eigen leven behoudt. Daarbij respecteren wij zoveel mogelijk uw individuele vrijheid, zelfstandigheid en privacy. Natuurlijk is er een aantal algemene huisregels; dat brengt het samenleven met anderen nu eenmaal met zich mee.

#### *Huisregels*

- 1) Wij gaan er van uit dat iedereen die in het gasthuis woont, werkt of te gast is andermans leefwijze en de individuele vrijheid van mensen respecteert en daarnaar handelt.
- 2) Ongewenst gedrag wordt niet getolereerd. Onder ongewenst gedrag verstaan wij:
  - ~ tegenwerkend gedrag: niet aan de regels houden;
  - ~ agressief of gewelddadig gedrag: treiteren, uitdagen tot vechten, beledigen, discrimineren<sup>3</sup>, seksueel intimideren, uitschelden, pesten, bedreigen (verbaal of non-verbaal) of toepassen van geweld zoals hinderen, intimideren, bedreigen (verbaal/ non verbaal), afpersen of mishandelen. Wapens zijn in ons huis niet toegestaan;
  - ~ ongewenste intimiteiten: opmerkingen, gebaren, aanrakingen of presie van seksuele aard;

---

<sup>3</sup> anderen belachelijk te maken, uit te schelden of achter te stellen op grond van afkomst, geloof, geslacht, leeftijd, gedrag, uiterlijk of kleding.



- ~ alcoholmisbruik en drugsgebruik; een persoon onder invloed wordt de toegang tot ons huis geweigerd. Aan kinderen onder de achttien jaar wordt geen alcohol geschonken of verkocht. Onze medewerkers vragen een leeftijd-legitimatie. Drugs en roken zijn in ons huis niet toegestaan. Op het balkon mag eventueel gerookt worden.
- ~ crimineel gedrag: diefstal of vandalisme.

Als u of uw bezoekers zich niet aan deze regels (kunnen) houden, zullen wij de ernst van de situatie inschatten. Ernstige overtreding kan leiden tot het verbreken van de overeenkomst met u. In relevante situaties doen wij aangifte bij de politie.

#### *Aanvullende gedragsregels voor medewerkers – voor uw informatie*

Het gasthuis heeft aanvullend voor medewerkers een aantal gedragsregels opgesteld:

- ~ Iedere medewerker draagt een badge met zijn of haar voornaam.
- ~ Misbruik van macht, voorkennis of persoonlijke informatie kan in ernstige gevallen leiden tot ontslag op staande voet.
- ~ Medewerkers doen geen vrijwilligerswerk voor bewoners of gasten van het zorghotel. De afhankelijke positie waarin bewoners of gasten zich bevinden wordt groter bij liefdadigheid. Dat brengt bewoners en gasten in een te ongelijke positie, hoe goed bedoeld de intentie ook is.
- ~ Medewerkers mogen een gift accepteren. Deze gaan in de giftenpot. Giften voor medewerkers worden eens per jaar onder alle medewerkers verdeeld.

### **Huisstijl**

Wij hebben bewust gekozen voor een stijlvolle en verzorgde inrichting van het huis. U brengt hier immers veel tijd door en dan is het fijn om in een prettige omgeving te kunnen verblijven. Een prettige omgeving bevordert het welbevinden.

Het monumentale gebouw en de zorgvuldig gekozen inrichting kunnen de indruk wekken dat het gasthuis veel geld heeft of alleen voor de meer welgestelde bewoner of gast is. Het tegendeel is het geval. De gehele



inrichting is verkregen met fondsenwerving, schenkingen, giften en nalatenschappen onder het motto **U**voor**U**; Utrechters voor Utrechters. De aanleiding hiervoor was de wens van schenkers dat bewoners en gasten in een prettige omgeving kunnen verblijven.

Medewerkers zetten zich in om het huis mooi en netjes te houden. Wilt u ons daarbij helpen door bijvoorbeeld voorzichtig om te gaan met muren, deuren en materialen?

### **Hulpmiddelen**

Hebt u hulpmiddelen nodig voor wonen of zorg, zoals krukken, een hoog-laagbed of een postoeel? Overlegt u dan over de mogelijkheden met uw **A**anspreekpunt van het zorgteam.

### **Huur(overeenkomst)**

Als bewoner van een serviceappartement sluit u een huurovereenkomst af met het Bartholomeus Gasthuis.

Heeft u **W**lz-indicatie met een ZZP (Zorgzwaartepakket) dan geldt dit niet. Uw 'Verblijf' is dan onderdeel van uw 'Zorgovereenkomst met verblijf'.

Heeft u een Wlz-indicatie met een VPT (Volledig Pakket Thuis)? Dan sluit u een huurovereenkomst én een zorgovereenkomst met ons af.

### **Huysmenu**

Het gasthuis heeft koks in dienst die zelf uw maaltijden bereiden. Zij kopen de ingrediënten in bij een Utrechtse leverancier die samenwerkt met lokale boeren en tuinbedrijven. We koken zoveel mogelijk volgens de seizoenen.

Het huysmenu dat wij 's avonds tussen 17.30 en 20.00 uur serveren wisselt dagelijks. Eet u vegetarisch? Dan houden wij hier rekening mee. Ook houden wij rekening met uw dieet.

Van maandag tot en met vrijdag krijgt u het menu aan tafel uitgeserveerd. Op zaterdag en zondag wordt het menu geserveerd in buffetvorm.

Het huysmenu vindt u op het krijtbord in de brasserie, in de menukaart en op [onze website](#).





Het Huysmenu bestaat uit:

- ~ een voorgerecht (soep of salade)
- ~ keuze uit twee soorten vlees of vis of vegetarisch gerecht of een combinatie
- ~ twee of drie soorten groente
- ~ aardappelen, rijst of pasta
- ~ een nagerecht
- ~ koffie of thee.

Zie ook **E**ten en drinken en **B**rasserie.



**Identiteit; zie Algemene identiteit**

**Incidenten; zie Veilige zorg**

### **In- en exclusiecriteria wonen en zorg in het Bartholomeus Gasthuis**


N.a.v. ontwikkelingen in het woonzorgaanbod van het gasthuis, zoals de toevoeging van een somatische afdeling voor mensen met een zware lichamelijke zorgbehoefte, zijn in- en exclusiecriteria voor zorg en wonen in het gasthuis geformuleerd. Hiermee beogen we duidelijkheid te geven met welke (woon-)zorgvraag mensen (op welke plekken) in het gasthuis kunnen wonen én welke zorg wij niet kunnen bieden. Bijvoorbeeld omdat wij te klein zijn om gespecialiseerde deskundigheid op elk vlak in huis te kunnen hebben.

De criteria bieden informatie over de mogelijkheden en onmogelijkheden voor mensen die overwegen in het Bartholomeus Gasthuis te komen wonen. Daarnaast kan dit document helderheid verschaffen in geval iemand tijdens het verblijf in het gasthuis een aanzienlijk zwaardere of andere zorgbehoefte krijgt. Het kan dan soms noodzakelijk zijn om intern te verhuizen teneinde de juiste zorg te kunnen blijven garanderen. Vanzelfsprekend gebeurt dit alleen na zorgvuldige afweging met de bewoners/diens contactpersoon en betrokken professionals.

Het document "In- en exclusiecriteria wonen en zorg in het Bartholomeus Gasthuis" is terug te vinden op [de website](#).

### **Informatie**

Voordat u bij ons komt wonen, heeft de **Zorgbemiddelaar** u over allerlei zaken verteld die van belang zijn bij uw overwegingen om naar het gasthuis te verhuizen. In dit Bewoners-ABC en de daarbij behorende bijlagen vindt u allerlei (deels praktische) informatie over uw verblijf in het gasthuis. Mist u informatie of klopt er iets niet volgens u? Dan horen wij dit graag van u, zodat wij het Bewoners-ABC kunnen aanvullen. U kunt dit doorgeven aan de receptie of mailen naar [bestuurssecretariaat@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:bestuurssecretariaat@bartholomeusgasthuis.nl).



Ook op onze **Website** is veel informatie te vinden. Verder ontvangt u maandelijks een overzicht van de activiteiten in die maand in uw postvak. Over belangrijke onderwerpen die iedereen moet weten, ontvangt u van ons een bewonersmemo, nieuwsbrief of een kort informatiebericht.

U kunt ook altijd informatie vragen aan uw **Aanspreekpunt** of aan de gastheer/gastvrouw bij de receptie.

### **Inrichting appartement**

U kunt uw appartement inrichten zoals u dat wenst\*. Wel is het fijn als u hierbij rekening houdt met uw eigen veiligheid (geen losliggende kledjes of snoeren). Ook is het belangrijk dat het zorgteam voldoende ruimte heeft om u goed te kunnen verzorgen als dit nodig is.

\*Noot: wij verzoeken u dringend om geen vloerkleed mee te verhuizen naar uw appartement. Het gasthuis is nl. reeds diverse keren geconfronteerd met een mottenplaag, waarbij de bron vrijwel altijd een meegebracht vloerkleed bleek te zijn. In verband met de unieke gobelins van de beroemde Delftse tapijtwever Maximiliaan van der Gucht uit 1642 – 1644 in ons huis, kunnen wij de risico's van een mottenplaag eenvoudigweg niet lopen, nog los van de bestrijdingskosten en het extra werk de hieruit voortvloeit (kosten die wij overigens in rekening brengen mocht dit aan de orde zijn). Bent u toch zeer gehecht aan een vloerkleed, dan verzoeken wij u in overleg te treden met de huismeester (zie contactgegevens in de *insteekmap*) over een mogelijke uitzondering, indien u het vloerkleed tevoren grondig laat reinigen. Ook vragen wij u alert te zijn op wat oudere kleding die mogelijk door motten is aangetast. Zo beschermen we samen ons eeuwenoude erfgoed!

De kosten van het inrichten komen voor uw eigen rekening. Heeft u een Wlz-indicatie voor een ZZP en kunt of wilt u uw appartement niet zelf inrichten, dan zorgen wij voor een eenvoudige, adequate inrichting.

### **Internet**

Het gasthuis beschikt over gratis wifi in de centrale ruimtes. Het wachtwoord is `gastvrij@wifi`. Wilt u internet in uw appartement, dan kunt u



hierover informatie krijgen bij de huismeester (via de receptie).

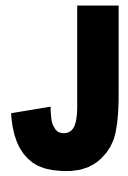
### **Interne verhuizing**

Interne verhuizingen hebben veel impact, zowel op bewoners als op het gasthuis als organisatie. Indien er geen zwaarwegende reden zijn voor een dergelijke interne verhuizing, zijn we hier derhalve terughoudend in. Soms kan een interne verhuizing toch nodig zijn.

Als de interne verhuizing op ons verzoek of op gedeelde instemming plaatsvindt (bijvoorbeeld bij probleemgedrag of verbouwing) dan betalen wij de kosten.

### **Inventaris**

Als u hier komt wonen, wordt met u vastgelegd welke inventaris van het gasthuis is. U bent verantwoordelijk voor het zorgvuldig omgaan met deze inventaris.



### **Jaarverslag/jaarrekening**

Het gasthuis publiceert jaarlijks een jaarverslag inclusief jaarrekening over het afgelopen jaar. U kunt dit vinden op onze website [www.bartholomeus-gasthuis.nl/organisatie/toezicht](http://www.bartholomeus-gasthuis.nl/organisatie/toezicht) onder de kop Verantwoording. De Jaarrekening wordt ook gepubliceerd op de landelijke website [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl)

### **Jeu de boulesbaan**

In de tuin van de serre aan de Pelmolenweg ligt een Jeu de boulesbaan. Deze is geschonken door de gemeente Utrecht. Jeu de boulesballen en spelregels kunt u lenen bij de receptie.

## **Kapper**

In ons **Salus** wellnesshuys is een kapper aanwezig. U kunt rechtstreeks bij de kapper een afspraak maken.

Dat kan via de website [www.Saluswellnesshuys.nl](http://www.Saluswellnesshuys.nl), telefonisch via 030 – 2393 151 of door even binnen te lopen in de Saluswinkel op de hoek van het gasthuis aan de Lange Smeestraat/Springweg. Ook de receptie van het gasthuis beschikt over een overzicht van de behandelaars en openingstijden van het Salus, waaronder de kapper.

## **Kerkdienst**

Het Bartholomeus Gasthuis heeft een algemene identiteit. Iedereen is van harte welkom, ongeacht levensbeschouwing of (kerkelijke) gezindte. In lijn hiermee vinden in het gasthuis zelf geen kerkelijke vieringen plaats<sup>4</sup>. De binnenstad telt de nodige kerken van verschillende signatuur. Zo ligt vlak achter het gasthuis de (Remonstrantse) Geertekerk.

Wilt u een kerkdienst bezoeken en kunt u hier niet alleen komen en heeft u ook geen mensen in uw directe omgeving aan wie u om hulp kunt vragen? Vraagt u dan bij de kerk waar u naar toe wilt of men wellicht vrijwilligers heeft die hierin iets voor u kunnen betekenen. Mocht dit niet lukken, laat u ons dit dan weten. Wij kunnen dan kijken of wij een maatje (vrijwilliger) voor u kunnen vinden die u hierin kan ondersteunen.

## **Kerst(viering en –diner)**

In de week voor kerst vindt er een algemene kerstviering voor alle bewoners plaats. U wordt hierover geïnformeerd.

---

<sup>4</sup> met uitzondering van een beknopte **C**ommunieviering (ca. 10 keer per jaar). Dit is historisch zo gegroeid. Het herkenbare ritueel van de communie kan voor bewoners goede herinneringen terugbrengen (reminiscentie). Om die reden handhaven we deze vooralsnog.

Tevens organiseren wij jaarlijks een aantal sfeervolle kerstdiners en – brunches. U kunt zelf bepalen of en hoeveel gasten u meeneemt, zodat u in huiselijke kring kerst kunt vieren. U krijgt tijdig een uitnodiging.

## **(Klein)Kinderen**

Krijgt u kinderen en kleinkinderen op bezoek? Met uw kinderen kunt u, naast uw eigen appartement, gebruik maken van de brasserie, tuin of serre. Voor onze jonge gasten hebben wij in de brasserie een speelkast ingericht, met spelletjes en speelgoed. In de tuin staan speeltoestellen zoals een schommel en glijbaan. Op de menukaart staat een kindermenu.

## **Klachten**

Hebt u een klacht of bent u ontevreden over iets? Wacht u niet te lang, maar laat het ons alstublieft weten. Een goed gesprek met degene die het aangaat (en/of diens manager) kan vaak snel een probleem oplossen.

Lukt dat niet/onvoldoende of heeft u een reden waarom u dit persé niet wilt? Dan kijkt de klachtenfunctionaris (mail: [klachtenbeheer@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:klachtenbeheer@bartholomeusgasthuis.nl)) graag met u of een oplossing mogelijk is. De klachtenfunctionaris doet dit vanuit een bemiddelende rol, gericht op het zoeken naar een oplossing die zowel voor u als voor het gasthuis bevredigend is.

Er zijn diverse mogelijkheden om uw klacht of onvrede kenbaar te maken. Van het invullen van een Praat-er-over-kaartje (te vinden bij de balie in de hal en op onze website) of het sturen van een brief of mail met het onderwerp 'formele klacht' aan de bestuurder tot het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Verpleging en Verzorging Utrecht (KVVU). In de bijlagen bij dit Bewoners-ABC vindt u de [folder 'Complimenten, verbeteringsuggesties en klachten'](#) met informatie over dit onderwerp.

## **Klanttevredenheid**

Eenmaal per jaar vragen wij u bij de voorbereiding van het 'zorgleefplan-gesprek' (als u zorg van ons ontvangt) of 'woonleefgesprek' (als u hier woont zonder zorg) om op een voorbereidingsformulier de mate van uw tevredenheid aan te kruisen met diverse aspecten van uw verblijf, welzijn en evt. zorg. Daarbij vragen we ook een *algemeen* rapportcijfer voor de

zorg- en dienstverlening van het gasthuis. De uitkomsten gebruiken we uiteraard om dit gesprek goed voor te bereiden en samen met u te focussen op die onderwerpen waarover u het minst tevreden bent/verbetermogelijkheden ziet. Daarnaast gebruiken wij de (anoniem gemaakte) uitkomsten ook om op organisatieniveau te meten hoe tevreden u bent over onze zorg en dienstverlening.

Ook houden wij regelmatig kleine tevredenheidsenquêtes over specifieke onderwerpen zoals bijvoorbeeld het eten in de brasserie. De resultaten gebruiken wij om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Verder is het mogelijk om via de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) uw waardering voor het Bartholomeus Gasthuis te geven in de vorm van een cijfer. Zie **ZorgkaartNederland.nl**.

## **Kluisje**

In elk appartement is een kluisje aanwezig. Wij adviseren u hierin uw kostbaarheden/geld te bewaren.

## **Koffie en thee; zie Eten en drinken**

## **Kunst; zie Historie**

## **Kwaliteit**

Voor het verblijf en de zorg beschikt het gasthuis over het kwaliteitskeurmerk ISO 9001 - 2015. Dit keurmerk betekent dat wij:

- ~ u principieel centraal zetten;
- ~ de zaken intern goed op orde hebben;
- ~ betrouwbare resultaten kunnen presenteren;
- ~ voortdurend werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening;
- ~ voortdurend werken aan een duurzamer leven en omgeving.

Op de website [www.Kiesbeter.nl](http://www.Kiesbeter.nl) kunt u de kwaliteit van het Bartholomeus Gasthuis vergelijken met de kwaliteit van andere verzorgings- en verpleeghuizen in Nederland.





## **Levens einde**

Vraagstukken rondom het levens einde zijn niet gemakkelijk. Toch vinden wij het belangrijk er in deze informatiemap bij stil te staan. De realiteit is immers dat het Bartholomeus Gasthuis voor velen van u de plek zal zijn waar u uw laatste levensjaren doorbrengt. Samen met u en uw naasten willen wij er voor zorgen dat in deze levensperiode uw wensen en uw opvattingen centraal staan. Het is daarom van belang dat wij uw wensen en ideeën kennen, ook als deze betrekking hebben op uw levens einde. Voor zover mogelijk al bij aanvang van uw verblijf in het gasthuis door het invullen van het formulier 'informatie voor handelen bij overlijden'. Ook tijdens uw verblijf hechten wij aan een goed overleg met u hierover.

In de [bijlage 'Levens einde'](#) vindt u enkele thema's waarover vragen kunnen leven:

- niet-behandelbeleid en afspraken
- reanimatie(beleid)
- versterven
- terminale fase
- palliatieve zorg
- euthanasie
- opbaring
- nazorg

Heeft u behoefte aan meer informatie of aan een persoonlijk gesprek, dan kunt u zich wenden tot uw **A**anspreekpunt van de zorg, de **G**eestelijk verzorger of uw behandelend **A**rts.

## **Levenskaart**

Als u in het gasthuis komt wonen, dan heeft u tevoren al een aantal belangrijke onderwerpen met de zorgbemiddelaar doorgenomen en is u gevraagd een zogenoemde **L**evenskaart in te vullen. Op deze Levenskaart kunt u aangeven wat voor u belangrijke zaken zijn, welke wensen en ge-



woonten u heeft, wat u leuk vindt om te doen en wat niet, etc. Uw informatie helpt ons om de zorg en omstandigheden in het gasthuis zo goed mogelijk op uw specifieke wensen en mogelijkheden af te stemmen.

### **Levenstestament**

Het gasthuis krijgt met enige regelmaat vragen rondom het onderwerp (Levens)testament. In de bijlagen is daarom [een informatiebrochure](#) opgenomen over dit onderwerp. Deze bevat zowel informatie over wat u kunt regelen over uw nalatenschap (testament), als informatie voor als u zelf de regie niet meer kunt voeren (levenstestament).

### **Levensvragen**

Levensvragen en vragen over zingeving zijn er in elke levensfase. Bij het ouder worden doet zich vaak een perspectiefverschuiving voor naar het terugblikken en het opmaken van de balans van het leven tot dan toe. Ook verlies en afscheid nemen speelt in deze levensfase veelal een belangrijke rol. Bijvoorbeeld verlies en afscheid van dierbaren, van mogelijkheden en van eigen regie. Wat de laatste fase van het leven ook kenmerkt is dat het (naderende) levenseinde een ieder, bewust of onbewust, zal bezighouden. In onze zorg hebben we hier aandacht voor. Zou u graag eens praten met iemand over uw gedachten, twijfels, levensvragen of vragen over het **L**evenseinde? Aarzelt u dan niet om u te wenden tot uw **A**anspreekpunt van de zorg of uw **G**eestelijk verzorger voor een gesprek.

### **Logeren**

U kunt uw gasten laten logeren in het zorghotel. U kunt boeken bij de zorgbemiddelaar. De hotelkamers zijn compleet ingericht. Op de prijslijst in de bijlagen vindt u de kamerprijs inclusief ontbijt.

### **Lunch; zie Eten en drinken en Brasserie**

## **Maatje**

Een aantal bewoners heeft een 'maatje'; een vrijwilliger die in overleg met u op bezoek komt of met wie u activiteiten kunt ondernemen die u leuk vindt. Bijvoorbeeld: wandelen, een bezoek aan de brasserie of de tuin, foto's bekijken, een spelletje doen, naar de binnenstad of naar een concert. Wilt u een maatje, dan kunt u dit laten weten aan uw **Aan-**spreekpunt van het zorgteam. Wij gaan dan voor u op zoek naar een maatje.

U maakt altijd eerst kennis met deze persoon voordat u beslist of er een 'klik' is.

Wilt u zelf een 'maatje' zijn voor iemand? Ook dan horen wij dit graag van u.

Als u met uw maatje afspreekt om af en toe iets te gebruiken in brasserie Zunte of buiten het gasthuis of om naar een tentoonstelling, concert of een andere evenement te gaan waaraan kosten verbonden zijn, wilt u dan *bij de start van het maatjesschap* afspraken maken met uw vrijwilliger hoe om te gaan met de vergoeding van deze kosten? Wilt u bijvoorbeeld alleen uw eigen kosten betalen of ook die van het maatje? Hoe regelt u het met de (terug)betaling aan het maatje? Dit zijn afspraken tussen u en het maatje. Het gasthuis blijft hier buiten.

NB. Goed om te weten is dat maatjes op vertoon van hun naambadge met rode rand gratis een kopje (gewone) koffie of thee kunnen bestellen in de brasserie als u met hen hier met toe gaat.

## **Manicure**

In Salus wellnesshuys kunt u terecht voor manicure. Zie onder het trefwoord **Salus** voor contactgegevens of vraag ernaar bij de receptie.

## **Mantelzorg**

Wij bespreken graag met u (bijvoorbeeld tijdens het gesprek over uw zorgleefplan – als u zorg van ons ontvangt):

- of u iemand in uw netwerk heeft die mantelzorg geeft of zou willen geven
- welke mantelzorg u graag zou willen ontvangen en

- welke mogelijkheden u en uw mantelzorger zien om betrokken te blijven bij uw wel en wee.

Als uw mantelzorger wensen of ideeën heeft over zijn/haar betrokkenheid of zich overbelast voelt, dan is het fijn als hij/zij dit aankaart bij u en/of bij uw **Aanspreekpunt** van het zorgteam.

## **Massage**

In het [Salus wellnesshuys](#) kunt u terecht voor diverse soorten massages, dit volgens afspraak. Zie **Salus** voor nadere contactgegevens of vraag er-naar bij de receptie.

## **Medicijnen**

Als u in het gasthuis komt wonen, heeft de zorgbemiddelaar – als dat relevant is - met u doorgenomen óf en zo ja welke medicatie u gebruikt. Bij de start van uw verblijf in ons huis is deze informatie bekend bij het zorgteam. Als bewoner van het woonzorgcentrum houdt u in principe zelf het beheer over uw medicijnen. Als dit om wat voor reden dan ook niet meer (volledig) mogelijk is, dan maken wij in overleg met u (en/of uw contactpersoon) afspraken over een eventuele overname van het beheer van uw medicijnen. Afspraken hierover leggen wij vast in uw **Zorgleefplan**.

Zie ook **Apotheek**

## **Memo's**

Over belangrijke onderwerpen in het gasthuis die iedereen aangaan, ontvangt u een memo of, in geval van een korte mededeling, een informatiebericht.

## **Milieu; zie Duurzaamheid**

## **Missie, visie en kernwaarden (beloften)**

De missie en visie van het Bartholomeus Gasthuis luidt:

Huis in de luwte van de stad, waar omzien naar elkaar en gastvrijheid al eeuwenlang voorop staan. Vanuit deze historie zetten wij ons in om met zorg en aandacht bij te dragen aan een zinvolle en waardevolle dag. Dat

# M

doen we door een ontmoetingsplek en vrijplaats te zijn waar we met elkaar:

- behouden wat er is;
- ontdekken wat er kan;
- leren om iets op een andere manier te doen;
- ondersteunen bij wat er niet gaat;
- slechts overnemen waar dat noodzakelijk is.

## **Kernwaarden: beloftes**

De kernwaarden die voortvloeien uit de missie en visie zijn geformuleerd in de volgende beloftes:

- Wij kennen en respecteren elkaar.
- Ieder mens is uniek. Wij ondersteunen en stimuleren elkaar om dit te blijven.
- Wij spreken verwachtingen naar elkaar uit, onderzoeken mogelijkheden, streven naar het maximaal haalbare en faciliteren bij dat wat er nodig is.
- Alle extra hulp en (geld)middelen komen ten goede aan datgene waarmee klank en kleur gegeven kan worden aan een mooie dag
- We zijn altijd op zoek naar dat stapje extra en het net even anders.

Zie ook **Huisregels**.

## **Mondzorg; zie tandarts**

## **Nalatenschap**

U kunt het gasthuis steunen met een erfstelling, schenking of legaat. Hiermee kunnen toekomstige generaties ouderen zorg blijven ontvangen in het hart van Utrecht en blijft de oude functie van het gasthuis in stand. Het gasthuis is bereid bij te dragen aan de notariële kosten van uw schenkingsplannen. U kunt zich wenden tot de bestuurder van het gasthuis.

## **Nood(situatie)**

Zorg dat u op de hoogte bent hoe u moet handelen in **nood**. Lees de instructiekaart 'Verpleegoproep'. U vindt deze in de *insteekmap* die u op uw eerste woondag van ons ontvangt/ ontvangen heeft. U krijgt dan verbinding met het zorgteam.

Op de binnenkant van de deur van uw appartement staat wat te doen bij brand. In het huis bevinden zich op diverse plekken groene bordjes die de vluchtwegen aangeven.

Zie ook **A**larmering en **C**alamiteiten.

### **Ongewenste omgangsvormen**

Binnen het gasthuis worden ongewenste omgangsvormen als discriminatie of geweld, (seksuele) intimidatie, pesterijen, flauwe grappen e.d. niet getolereerd. Het gasthuis heeft een beleid op het gebied van ouderenmis-handeling en hanteert de wettelijk verplichte Meldcode in het geval er sprake is van (een vermoeden van) van huiselijk geweld.

Ziet u zich geconfronteerd met een ongewenste omgangsvorm, dan zien wij graag dat u hierover zo snel mogelijk contact zoekt met een van de managers. U kunt zich ook wenden tot de **C**liëntvertrouwenspersoon of een **K**lacht indienen.

Zie ook de **H**uisregels.

### **Ontbijt en lunch; zie Eten en drinken**

### **Onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang)**

Onvrijwillige zorg is alle zorg die wordt gegeven aan iemand tegen diens wil. Zoals het beperken van iemands bewegingsvrijheid, het toedienen van medicijnen aan iemand die dit niet wil of onderzoek van kleding of lichaam tegen iemands wil. Onvrijwillige zorg mag alleen worden ingezet als laatste redmiddel en onder bepaalde voorwaarden. Uitgangspunt is dat onvrijwillige zorg in principe voorkomen moet worden: "*Dwang, alleen als het echt niet anders kan*". Er moet alles op alles worden gezet om (samen met betrokkene, diens vertegenwoordiger, collega's, arts, andere deskundigen) te zoeken naar alternatieven voor onvrijwillige zorg.

De Wet zorg en dwang (Wzd) die dit regelt, is ook van toepassing bij onvrijwillige zorg aan mensen met een psychogeriatrische aandoening die niet gedwongen zijn opgenomen. Het kan daarbij gaan om mensen die vrijwillig zijn opgenomen in een verpleeghuis, *maar ook om mensen die zelfstandig wonen, bijvoorbeeld in ons woonzorgcentrum.*

De Wet zorg en dwang bepaalt dat alleen onvrijwillige zorg mag worden

# O

toegepast als er sprake is van een risico op *ernstig nadeel* voor de persoon in kwestie of zijn omgeving. In de wet betekent "ernstig nadeel" dat er een ernstig risico bestaat op:

- ✓ levensgevaar, ernstig lichamelijk letsel, ernstige psychische, materiele, immateriële of financiële schade, ernstige verwaarlozing of 'maatschappelijk ten onder gaan', ernstig verstoorde ontwikkeling voor of van de cliënt of een ander;
- ✓ bedreiging van de veiligheid van de cliënt al dan niet doordat hij onder invloed van een ander raakt;
- ✓ als betrokkene met hinderlijk gedrag agressie van anderen oproept;
- ✓ als de algemene veiligheid van personen of goederen in gevaar is.

Om te zorgen dat er een zorgvuldige afweging plaatsvindt in deze situatie, bevat de Wet zorg en dwang een stappenplan dat moet worden gevolgd.

Mocht u van mening zijn dat er sprake is van een situatie van (dreigende) onvrijwillige zorg, bespreekt u dit dan met de zorg zodat we samen kunnen kijken naar een oplossing. U kunt ook altijd contact opnemen met de Cliëntvertrouwenspersoon voor de Wzd, zie onder het trefwoord **Cliëntvertrouwenspersoon** voor meer informatie.

## **Opbaring; zie Levens einde**

## **Openbaar vervoer; zie Bereikbaarheid**

## **Oplevering appartement bij vertrek of overlijden**

Als u met een Wlz-indicatie bij ons woont, dan dient uw appartement na uw vertrek of overlijden binnen zeven dagen vanaf de datum van vertrek of overlijden leeg opgeleverd te worden. Wij beseffen dat dit erg kort is. Helaas kunnen wij, gezien de wettelijke verplichting en het ontbreken van financiering bij leegstand, niet anders dan ons houden aan deze termijn.

Als u het appartement huurt (serviceappartement) dan gelden andere oplevertermijnen. U vindt de voorwaarden in het huurcontract.



# O

Als u verhuist kunt u met de huismeester afspraken maken over het parkeren tijdens het verhuizen, zodat u uw spullen zo gemakkelijk mogelijk het huis in of uit kunt rijden of dragen.

Let op: het verhuizen van meubels en andere grotere stukken is tot onze spijt *uitsluitend mogelijk op werkdagen* (maandag t/m vrijdag). In het weekend ontbreekt het ons aan menskracht om ondersteuning - waarvan wij uit ervaring weten dat deze vrijwel altijd gewenst is - vanuit de huismeester en/of receptie te kunnen waarmaken.

U of uw contactpersoon dient uw appartement leeg op te leveren in goede staat en met de inventaris die u aantrof toen u in het gasthuis kwam wonen. Vloerbedekking en groot/veel afval dient u zelf te verwijderen en hoort niet in de containers van het gasthuis. Wij kunnen eventueel het appartement voor u ontruimen. De kosten vindt u op de prijslijst in de bijlagen bij dit ABC op de afgeschermdde Bewoners-ABC-pagina op onze website: [www.bartholomeusgasthuis.nl/bewonersabcwzc](http://www.bartholomeusgasthuis.nl/bewonersabcwzc)

Het gebeurt nog wel eens dat een appartement niet helemaal leeg is als de verhuizing achter de rug is of er staan nog spullen op het balkon of terras. Ook komt het voor dat zakken vol met afval in onze containers worden achtergelaten of zelfs vloerbedekking, terwijl er was overeengekomen dat u of uw familie/vertegenwoordiger het appartement zou leegruimen. Als wij dit constateren rekenen wij alsnog de prijs van het ontruimen en/of afvoeren van afval aan u(w naasten) door. Wij vragen hiervoor uw begrip.

## **Openingstijden; zie toegang**

### **Ouderenmishandeling**

Het gasthuis beschikt over een Procedure Ouderenmishandeling. Wordt u geconfronteerd met- of vermoedt u een situatie van ouderenmishandeling, aarzelt u dan niet maar vertel uw vermoeden aan de manager Zorg of de Cliëntvertrouwenspersoon.

# O

## **Overlijden**

Uw wensen over de zorg na uw overlijden kunt u met ons bespreken en worden dan vastgelegd op het formulier 'Afspraken bij overlijden' als u in het gasthuis komt wonen (of daarna). Ook in een later stadium kunt u uw wensen kenbaar maken of aanpassen.

Zie ook **L**evenseinde, **U**itvaart.

**Palliatieve zorg; zie Levensende**

**Parkeren; zie Bereikbaarheid en parkeren**

### **Pasen**

Met Pasen organiseren wij een paasbrunch in de brasserie. U kunt zelf bepalen of en hoeveel gasten u meeneemt, zodat u in huiselijke kring Pasen kunt vieren. U krijgt tijdig een uitnodiging.

### **Pedicure**

In **Salus** wellnesshuys hebben wij erkende (medische) pedicures (plus) met een ruime ervaring met alle voorkomende voetproblemen. Zij voeren basis- en luxe pedicurebehandelingen uit, maar zijn ook gespecialiseerd in de behandeling van specifieke voetproblemen zoals de diabetesvoet. De pedicures werken volgens afspraak. Zie voor contactgegevens de website [www.saluswellnesshuys.nl](http://www.saluswellnesshuys.nl), de Salusfolder in uw insteekmap of vraag er-naar bij de receptie.

Heeft u een Wlz-indicatie (uitgezonderd een VPT zonder behandeling)? Dan komen de noodzakelijke persoonlijke voetverzorging (zoals nagels knippen) en geneeskundige voetverzorging (zoals verzorging van de diabetesvoet) voor rekening van het gasthuis. Wij hebben ervoor gekozen om de voetverzorging uit te laten voeren door een erkende medisch pedicure in het Salus. De pedicure voert als onderdeel van de basis behandeling ook preventieve/cosmetische voetverzorging uit (bijvoorbeeld het verwijderen van eelt en likdoorns of het masseren van de voeten met voetcrème). Dit wordt niet vergoed op basis van de Wlz-indicatie met verblijf en dient u te betalen.

De pedicures in **Salus** behandelen niet alleen bewoners van het gasthuis, maar zijn ook beschikbaar voor zorghotelgasten, mensen uit de wijk, familieleden of anderen die van deze dienst gebruik willen maken.

# P

## **Plichten; zie Rechten en plichten en Huisregels**

### **Post**

Als bewoner van het woonzorgcentrum ontvangt u uw post in uw brievenbus. De meeste brievenbussen bevinden zich in de gang op de begane grond van het gasthuis, tegenover de keuken. Enkele service-appartementen hebben een eigen postcode en een eigen brievenbus.

### **Post nasturen bij vertrek of overlijden**

U of uw nabestaanden dienen bij vertrek of overlijden de betreffende instanties in te lichten en aan te geven waarheen vanaf dat moment de post verzonden dient te worden. Het gasthuis bewaart tot vier weken na vertrek of overlijden de binnenkomende post. U of uw nabestaanden kunnen deze komen afhalen. Er wordt geen post nagestuurd.

Het is van belang dat in het geval van overlijden eventuele op naam gestelde abonnementen of overeenkomsten beëindigd worden.

### **Praat-er-over-kaartje**

Heeft u een klacht, een verbeteridee of wilt u een compliment geven? In de hal, aan de zijkant van de receptiebalie, liggen Praat-er-over-kaartjes. Hierop kunt u uw compliment, verbeteringsuggestie of klacht kwijt. Het kaartje kunt u in de Praat-er-over-box doen die bij de kaartjes staat. De klachtenfunctionaris leegt wekelijks de box en zorgt dat uw kaartje bij de juiste persoon terecht komt voor behandeling. Zie ook de folder 'Complimenten, verbeteringsuggesties en klachten' in de bijlagen.

### **Praethuys**

Enkele malen per jaar vindt een bijeenkomst plaats voor de bewoners van het woonzorgcentrum, onder de noemer 'Praethuys'. De bedoeling van het Praethuys is om in een open sfeer te praten over uw ervaringen en wensen rond het wonen en leven in het gasthuis, waarop wij invloed kunnen uitoefenen. Of u familie of naasten mee wilt nemen laten wij aan u over. U bent van harte welkom!

## Prijslijsten

In de bijlagen treft u een prijslijst van diverse losse services, zoals inschakeling van de huismeester voor bijvoorbeeld kleine technische klusjes of roomservice. Ook zijn hierop de kosten vermeld van verlies van bijvoorbeeld een Tag of polszender. De prijslijst Losse services vindt u op de afgeschermdede pagina van het Bewoners-ABC op onze website ([www.bart-holomeusgasthuis.nl/bewonersabcwzc](http://www.bart-holomeusgasthuis.nl/bewonersabcwzc)). Daarnaast hanteren de brasserie, de winkel en het Salus voor hun producten een eigen prijslijst. Deze zijn aanwezig in de betreffende ruimtes. De prijslijsten worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de CBS-index.

## Privacy: privacyreglement en uw deurlabel 'Niet storen a.u.b.'

Het gasthuis hecht veel belang aan uw privacy. In de bijlagen vindt u het privacyreglement, dat met name ingaat op de vraag hoe wij uw persoonsgegevens beschermen. Maar er zijn meer aspecten van privacy.

Het is belangrijk dat u zich kunt terugtrekken en privacy kunt hebben op het moment dat u hieraan behoefte heeft. Daarom hangt aan de binnenkant van elke appartement een deurlabel 'Niet storen a.u.b.'. Medewerkers zijn op de hoogte hoe hiermee om te gaan.

Met het *deurlabel* 'Niet storen a.u.b.' is het beter mogelijk om bijvoorbeeld:

- ongestoord een gesprek te voeren;
- een intiem samenzijn te hebben;
- in alle rust naar uw muziek te luisteren;
- alleen te zijn als u dat wilt.

Om dit recht op privacy en intimiteit te garanderen:

- beschikt u over een deurlabel 'niet storen';
- kunt u deze aan uw deur hangen op het moment dat u zich ongestoord wilt terugtrekken;
- hoeft u nooit op te geven waarom u niet gestoord wilt worden.



Wanneer het 'niet storen label' aan de deur hangt betekent dit dat 'wij:

- niet aankloppen;
- niet roepen;
- niet naar binnengaan,

óók niet om:

- medicijnen te delen;
- schone was in de kast te leggen;
- eten of drinken te brengen.

### *Belangrijk*

- Vergeet s.v.p. niet het deurlabel weg te halen als dit niet meer nodig is
- Bespreek eventuele bijzondere omstandigheden waardoor het gebruik van het label onveilig is. Weeg in dat geval zorgvuldig met elkaar consequenties af en leg de afspraken samen vast in het zorgleefplan.
- Als wij ongerust zijn omdat het deurlabel er wel erg lang hangt of wij zijn bezorgd dat er iets met u is, dan:
  - roepen wij eerst uw naam;
  - kloppen daarna met korte tussenpozen 3x aan;
  - wachten vervolgens een halve minuut.

*Krijgen wij geen reactie van u, dan komen wij naar binnen!*

NB Het gasthuis wil er alles aan doen om alle ruimte te bieden voor intimiteit waarbij de privacy wordt gerespecteerd. Heeft u wensen (denk aan de mogelijkheid om een extra bed bij te plaatsen), aarzelt u dan niet om deze te bespreken met uw vaste **A**anspreekpunt zorg. In overleg is veel mogelijk.

## **Reanimatie(beleid)**

Het reanimatiebeleid wordt op basis van uw wensen (mede) in overleg met de behandelend arts (huisarts of specialist ouderengeneeskunde) bepaald. Zie verder bij **L**evenseinde.

## **Receptie**

De receptie is dagelijks geopend van 8.00 uur tot 16.30 uur. 's Avonds en 's nachts is de receptie gesloten.

## **Rechten en plichten**

U hebt bepaalde rechten aangaande de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening die u van ons mag verwachten, te weten het recht op:

- ~ beschikbare en bereikbare zorg;
- ~ keuze-informatie;
- ~ kwaliteit en veiligheid;
- ~ informatie, toestemming, dossiervorming en privacy
- ~ afstemming tussen zorgverleners;
- ~ effectieve en laagdrempelige klacht- en geschillenbehandeling;
- ~ medezeggenschap en goed bestuur;
- ~ gastvrijheid, warmte, aandacht, respect en professionaliteit.

Het instrument om deze rechten te verankeren is het maken van goede afspraken tijdens het zorgleefplangesprek<sup>5</sup>.

Deze afspraken worden vastgelegd in uw **Zorgleefplan**. In dit plan kan bijvoorbeeld worden opgenomen welke activiteiten u leuk vindt, uw eventuele voorkeuren voor eten en drinken, of u graag vroeg opstaat of juist liever wat langer blijft liggen. Ook wordt afgesproken hoe uw leefruimte schoon wordt gehouden en verzorgd blijft en hoe u het liefst wordt aangesproken door de verzorgenden. De ene persoon wil persé met de voor naam aangesproken worden, de ander liever met de achternaam en me-

---

<sup>5</sup> ook wel MultiDisciplinair Overleg/MDO geheten als u een indicatie heeft voor 'verblijf met behandeling'

neer of mevrouw. Kortom, het zorgleefplan is hét instrument om uw wensen zo goed mogelijk te honoreren binnen de mogelijkheden van het gasthuis.

In deze informatiemap vindt u tal van afspraken en werkwijzen die uw rechten moeten waarborgen.

Woont u in het gasthuis met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg), dan is wellicht ook de volgende informatie voor u relevant:

- Het Wlz –zorgkompas op de website van het Zorginstituut Nederland [www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas](http://www.zorginstituutnederland.nl/pakket/wlz-kompas) geeft uitleg welke zorg onder de **W**et langdurige zorg valt en waar u wel en niet op kunt rekenen als het gaat om uw verblijf in een zorginstelling.
- In de bijlagen bij dit ABC vindt u daarnaast informatie in het document "[Waar hebt u recht op in een Wlz-instelling](#)".

Op de hierboven genoemde website van het Zorginstituut staat ook hoe de Wlz-aanspraken zich verhouden tot andere wettelijke regelingen, zoals de Zorgverzekeringswet (Zvw) die de wijkverpleging regelt. Informatie over de Zvw vindt u in het zvw-zorgkompas op dezelfde website.

Bent u van mening dat uw rechten niet worden gerespecteerd? Dan kunt u contact opnemen met de zorgmanager. U kunt dit ook kenbaar maken aan uw vaste **A**anspreekpunt uit het zorgteam of door een klacht in te dienen. Zie de folder 'Complimenten, verbeter suggesties en klachten' in de bijlagen hoe u dit kunt doen.

Naast rechten hebt u ook een aantal plichten. Wij verwachten van u dat u zich aan een aantal afspraken houdt die het samenleven en het samenwerken in ons huis mogelijk maken. Deze afspraken/regels zijn terug te vinden de **H**uisregels.

## **Regenten**

De Raad van Toezicht van het gasthuis wordt, in lijn met een eeuwenlange traditie, aangeduid als het College van Regenten. De regenten houden



# R

toezicht op het bestuur van het Gasthuis. Zij werken volgens de landelijk vastgestelde [Governancecodezorg](#). Hierin is aangegeven welke eisen worden gesteld aan goed toezicht. Dit toezicht is erop gericht dat wij als zorgorganisatie "maatschappelijk verantwoorde en resultaatgerichte zorg verlenen door middel van een doelmatige en transparante bedrijfsvoering". De belangrijkste uitgangspunten daarbij zijn:

- ~ Centraal stellen van de zorg voor de cliënt;
- ~ Doelmatig en effectief gebruik van beschikbare middelen;
- ~ Voldoen aan eigentijdse kwaliteitseisen.

Het College van Regenten vergadert traditiegetrouw in de Regentenzaal (zie folder Historie en zalen Bartholomeus Gasthuis in de bijlagen).

## **Reparaties**

Als er aan of in uw appartement iets gerepareerd moet worden dan kunt u dit melden bij de huismeester via de receptie. Mochten voor deze reparatie kosten in rekening worden gebracht bij u, dan hoort u dit van tevoren van de huismeester. U ontvangt deze kosten dan middels uw maandelijkse factuur, heeft u vragen over eventuele kosten zie prijslijst "losse services" in de bijlagen of vraag de huismeester.

## **Roken**

### *In openbare ruimten*

Het gasthuis is een rookvrij huis. Er is *geen* rokersruimte in het gebouw. Er is een rookplek in de binnentuin, onder de pergola.

In de winter verzoeken wij u met klem *niet* door de deur van de brasserie naar de tuin te gaan om te roken. Er komt dan namelijk veel kou binnen. U kunt dan via de zijgang op de begane grond aan de Pelmolenweg via de 'Agnesdeur' naar de rokersruimte in de tuin.

Ook op het terras van Brasserie Zunte mag niet worden gerookt. Datzelfde geldt voor het terras bij de foyer op de eerste verdieping.

Het is niet prettig voor andere bezoekers als u voor de hoofdingang van het gasthuis op het stoepje rookt. Wij verzoeken u daarom gebruik te maken van de rokersruimte in de tuin.

# R

Gasten van het zorghotel roken alleen op de rookplek in de binnentuin. Zorghotelgasten die in kamer op de eerste verdieping verblijven mogen op het gedeelde balkon hier roken, mits zij medegasten en medewerkers niet hinderen.

## *In de appartementen*

In de appartementen wordt niet gerookt. Er is een gedoogconstructie voor rokende bewoners van het woonzorgcentrum die vóór 1 maart 2022 al rookten in hun appartement.

Bewoners met een eigen balkon mogen hier roken.

Als u gebruik maakt van een zuurstoftank is roken ten strengste verboden, ook op de gezamenlijke rookplek. Er is een te groot risico op ontploffing en dus gevaar voor u zelf, uw medebewoners en medewerkers.

## **Rollator, rolstoel of scootmobiel: toegang, stalling en gebruik**

*Toegang:* Als u gebruik maakt van een grote rolstoel of scootmobiel kunt u met uw 'tag' naar buiten en weer naar binnen via de zij-ingang aan de Springweg (bij het hek naast het witte huisje). Ook uw bezoek dat gebruik maakt van een grote rolstoel of scootmobiel kunt u via deze ingang binnen- en weer naar buiten laten met uw tag.

*Stalling:* in principe is het de bedoeling dat u uw eventuele rollator, rolstoel of scootmobiel stalt in uw eigen kamer. Als dit niet lukt, zoeken wij in overleg samen met u naar een oplossing (zie contactgegevens huismeester). Mede vanwege brandweervoorschriften, die bepalen dat de gangen zo veel mogelijk vrij moeten zijn in verband met de brandveiligheid, zijn er slechts beperkte stallingsmogelijkheden.

Ontvangt u bezoek met een scootmobiel, dan kan hij/zij deze eventueel parkeren aan de Springwegzijde op de begane grond tegenover de grote beddenlift. Indien nodig, kan de scootmobiel worden meegenomen naar hoger gelegen etages via de beddenlift.

*Gebruik:* Voor de veiligheid van anderen en gezien de hoge kosten van reparatie van beschadiging van wanden en deuren is het van belang om

# R

voorzichtig en zo langzaam mogelijk te rijden met de scootmobiel of elektrische rolstoel. Wij verzoeken u zo nodig ook uw bezoek hierop te attenderen.

## **(leen)Rolstoel**

Op de begane grond treft u in de centrale hal (waar ook de lift is) onder de trap enkele leenrolstoelen. U kunt deze gebruiken. Er staat ook een pomp om eventueel de banden op te kunnen pompen. Wilt u de rolstoel na gebruik terugzetten op dezelfde plek? Mocht de leenstoel een mankement vertonen, wilt u dit dan laten weten aan de receptie? Voor wie geen ervaring heeft met rolstoelgebruik twee tips: controleer altijd de beensteunen en of uw naaste de voeten hierop geplaatst heeft en ga voorwaarts de stoep op en achterwaarts de stoep af. Dit is zowel gemakkelijker als veiliger!

Het gasthuis aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het gebruik van de leenrolstoel.

## **Rolstoeltoegankelijkheid**

Het gasthuis is toegankelijk voor mensen met een rolstoel. Op elke etage zijn invalidentoiletten, doorgangen zijn drempelloos etc. Voor (grote) rolstoelen en scootmobielen is een speciale ingang aan de Springweg, dit vanwege de hoge helling en te nemen hoek bij de hoofdingang. Zie verder bij **R**ollator of scootmobiel.

Zie ook **A**lgemene identiteit.



### **Salus wellnesshuys**

Op de hoek van het gasthuis aan de Lange Smeestraat/ Springweg vindt u Salus. Het Salus wellnesshuys (kortweg aangeduid als Salus) biedt diensten en services gericht op fit, vitaal en verzorgd ouder worden. Er zijn diverse behandelingen, door de kapper, pedicure, manicure of de schoonheidsspecialiste/masseuse. Verder kunt u in Salus terecht voor onder meer yogales, tai chi, dans, wandelen met een wandelcoach en leefstijladvies en –coaching. Meer informatie hierover treft u in de Salus-folder Salus in uw Insteekmap of op de website [www.saluswellnesshuys.nl](http://www.saluswellnesshuys.nl). U kunt ook informatie vragen in de winkel van Salus (op de hoek Lange Smeestraat/Springweg) of bellen, tel. 030 - 23 93 151.

### **Schade aan- of verlies van eigendommen**

Hebt u een klacht over schade aan uw eigendommen, veroorzaakt door een van onze medewerkers of door een organisatie die in onze opdracht werkt (denk aan de externe wasserij), wilt u dit dan zo snel mogelijk melden per mail of brief aan een van onze managers.

Wij adviseren u geen waardevolle (in termen van geld of emotionele waarde) spullen in uw appartement te bewaren, tenzij in uw kluisje.

Het Bartholomeus Gasthuis aanvaardt geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor het kwijtraken van uw eigendommen, tenzij deze aan ons gegeven zijn ter bewaring in een kluis.

U kunt er voor kiezen (dierbare en/of kostbare) eigendommen te laten merken zoals bijvoorbeeld een tas, een boek, maar ook een bril, hoorapparaat of gebitsprothese. Zo kunnen wij die wellicht gemakkelijker terugvinden als u ze kwijt bent. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk. Het merken van uw kleding en linnengoed is verplicht, dit kunnen wij tegen betaling voor u verzorgen.

### **Schaken**

Een tafel in de tuin is tegelijkertijd een groot schaakbord. U kunt de schaakstukken lenen bij de receptie.

## **Schoonheidsspecialiste; Zie Salus**

### **Schoonmaak**

Als u in het gasthuis komt wonen, worden er afspraken gemaakt over de eventuele schoonmaak van uw appartement. Indien u hiervan gebruik maakt, wordt er schoongemaakt door een van de huysdames of -heren. Zij zijn opgeleid om schoon te maken volgens de microvezeltechniek en zullen volgens afspraak op een vaste dag bij u komen. Mocht u uw huidige situatie willen bijstellen, dan kunt u hierover contact opnemen met het aanspreekpunt van de huysdames/-heren. Haar contactgegevens vindt u in de insteekmap.

Afhankelijk van uw vraag en uw situatie kunnen er kosten verbonden zijn aan eventuele uitbreiding van schoonmaak.

## **Scootmobiel; zie Rollator**

### **Servicekosten**

In onze service-appartementen betaalt u servicekosten. In uw huurcontract staat om welke kosten het gaat en welke services u hiervoor krijgt. Woont u in het woonzorgcentrum met een intramurale indicatie (Wlz), dan betaalt u geen servicekosten.

### **Sleutels**

Het gasthuis maakt zo veel mogelijk gebruik van elektronische sleutels: de 'tag'. Zie voor uitleg over de elektronische sleutels onder **Tag**.

Op sommige plekken wordt nog wel gewerkt met metalen sleutels, dit geldt bijvoorbeeld voor het **Kluisje** in uw appartement en uw **Postbus**.

## **Sociale media (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)**

### *Facebook*

U kunt ons volgen op onze Facebookpagina door onze bedrijfspagina te 'liken'. We houden u dan op de hoogte van nieuwtjes en activiteiten als concerten en evenementen.



### *Twitter*

U kunt ons volgen op Twitter; @BartholomeusBG.

### *Instagram*

U kunt ons volgen op Instagram. Scan de QR-code hier-naast met uw telefoon, dan komt u rechtstreeks op de Instagrampagina van het gasthuis of druk op de onderstaande link <https://www.instagram.com/bartholomeus-gasthuis/>.

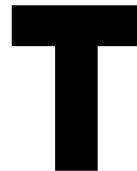


BARTHOLOMEUSGASTHUIS

### *Linkedin*

Tot slot kunt u ons volgen op het zakelijke medium LinkedIn. Ook hiervoor is een QR-code gemaakt of volgt u deze link: <https://www.linkedin.com/company/stichting-bartholomeus-gasthuis>





## Tag

Bij uw verhuizing naar het gasthuis ontvangt u een 'tag' voor uw appartement. Dit is een elektronische sleutel waarmee u als bewoner ook de voordeur van het gasthuis kunt openen.

Desgewenst kunnen uw eerste contactpersoon of andere naasten ook een tag krijgen waarmee zij in uw appartement kunnen. Dit kan handig zijn als u bijvoorbeeld zelf slecht ter been bent en niet gemakkelijk naar uw eigen voordeur kunt komen. Met het oog op een zo groot mogelijke veiligheid van het gebouw bevatten deze 'familietags' geen toegang tot de hoofdingang, uitzonderlijke situaties daargelaten. Na sluitingstijd van de horeca kan familie aanbellen en wordt open gedaan door de zorg. Zie ook **O**peningstijden.

De prijs van een dergelijke familietag vindt u op de prijslijst in de bijlagen.

Let op: de familietag heeft alleen een toegangsfunctie en geen betaal-functie (zoals de persoonlijke tag van bewoners).

Een groot voordeel van de tag is, dat deze bij zoekraken onmiddellijk buiten werking gesteld kan worden. Wij verzoeken u dringend om bij verlies van de tag dit direct door te geven aan de gastvrouw/-heer of aan de verzorging, omdat anders het huis niet meer veilig af te sluiten is. De code van de sleutel wordt dan direct geblokkeerd. Zo kan niemand er onrechtmatig gebruik van maken. Ook kunnen wij bij een vermoeden van diefstal uitlezen wie zich toegang heeft verschaft tot uw appartement (mits u uw deur niet open hebt laten staan).

Voor zoekraken, bijbestellen of niet werkende tags: vraag de huismeester via de receptie. Bij verlies van de tag (of andere sleutels) worden vervangingskosten in rekening gebracht.



## **Tandarts; Mondzorg**

U bent zelf verantwoordelijk voor uw mondzorg (tenzij u een indicatie 'met behandeling' hebt). U kunt uw eigen tandarts aanhouden of gebruik maken van de tandarts die is verbonden aan het gasthuis. Is er iets met uw kunstgebit, dan kunt u een afspraak maken met uw eigen tandtechniker.

Ontvangt u *zorg met behandeling*, dan ondersteunen wij u bij uw mondzorg. U heeft dan geen eigen tandartsverzekering meer nodig. De tandheelkundige zorg in het gasthuis wordt verzorgd door een vaste tandarts van Fresh Unieke Mondzorg. Als u bij ons komt wonen komt de tandarts in principe binnen vier weken bij u langs om met u een mondzorgplan vast te stellen. Daarna bezoekt de tandarts u twee keer per jaar voor algemene controle. Naast de tandarts is er ook een mondhygiëniste. Beiden zijn elke twee weken in huis en bezoeken u periodiek in uw appartement.

## **Team(samenstelling)**

In het *woonzorgcentrum* werken twee zorgteams bestaande uit:

- een verpleegkundige (niveau 4 of 5)
- een verzorgende (IG niveau 3)
- een groepsbegeleider/ helpende (niveau 2)
- een coach, tevens meewerkend voorman/-vrouw. De coach is een inhoudelijke vraagbaak voor het team en bewoners en verantwoordelijk voor coaching van het team en kwaliteitsverbetering.

In de nacht zijn een verpleegkundige en twee groepsbegeleiders/verzorgenden aanwezig in huis.

Bewoners van het woonzorgcentrum kunnen voorts terecht in de brasserie (gerund door horecamedewerkers), in het Salus (voor lichaam en geest; gerund door ZZP-ers), bij diverse activiteiten in de zalen en het atelier (georganiseerd door welzijnsmedewerkers en vrijwilligers).

In het woonzorgcentrum wordt de medische zorg gegeven door de huisarts van uw keuze. Als u zorg met behandeling ontvangt, wordt de medische zorg verzorgd door het behandelteam van het gasthuis. We werken





hiervoor samen met Novicare.

Tot slot is een **Geestelijk** verzorger beschikbaar.

Om ervoor te zorgen dat familie weet wie zij kunnen aanspreken bij eventuele vragen over de zorg dragen medewerkers een zilveren naam-badge, zijn stagiaires herkenbaar aan een naambadge met een blauwe rand en dragen vrijwilligers een naambadge met een rode rand.

### **Technische dienst; zie Huismeester**

#### **Telefoon**

De appartementen van het *woonzorgcentrum* hebben elk een eigen aansluiting. Mensen die u willen spreken dienen rechtstreeks uw eigen nummer te bellen en dus niet via het algemene nummer van het Bartholomeus Gasthuis te bellen.

Als u belt naar het (algemene nummer van het) gasthuis krijgt u eerst een keuzemenu.

### **Terminale fase; zie Levenseinde**

### **Testament; zie Levenstestament**

#### **Toegang tot het huis**

Als bewoner van het woonzorgcentrum kunt u 24 uur per dag via de hoofdingang het pand betreden of verlaten met uw **Tag** (elektronische sleutel).

De voordeur van het gasthuis is open van 8.00 tot 21.00 uur. Buiten deze tijden kunt u uw tag gebruiken. Uw bezoekers kunnen op de bel drukken rechts naast de voordeur. Een medewerker van de zorg zal dan de buitendeur voor uw bezoeker openen. Het is mogelijk dat de medewerker van de zorg net bezig is om iemand te helpen, waardoor uw bezoeker misschien even zal moeten wachten voor deze naar binnen kan. Wij vragen hiervoor begrip.



In de glazen sluis vindt u(w bezoeker) een belpaneel. Hierop kan uw bezoeker bellen voor contact met een bewoner, een groepswoning of de brasserie. In de sluis bevindt zich een instructie voor de bediening van het belpaneel.

### **Toegang tot zorg**

Als u in het woonzorgcentrum komt wonen en u hebt zorg nodig, dan zijn er diverse mogelijkheden. U krijgt zorg die wordt gefinancierd uit de Wet langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of u betaalt de zorg zelf.

Als er iets verandert in uw zorgvraag, met name als deze toeneemt, dan is misschien een (wijziging van uw) zorgindicatie nodig. Als u zelf denkt dat dit aan de orde is, laat u dit dan weten aan uw vaste **Aanspreekpunt**. Als het zorgteam meent dat dit aan de orde is, dan zal het Aanspreekpunt dit met u en eventueel uw eerste contactpersoon bespreken en kan de aanvraag voor deze indicatie vervolgens zo nodig in gang worden gezet.



### *Zvw-gefinancierde zorg (betaald vanuit de **Ziekteverzekeringwet**)*

Als u in ons woonzorgcentrum woont en u krijgt geen Wlz-indicatie, maar u heeft wel verpleging en/of verzorging nodig, dan valt deze zorg onder de zogenaamde 'Wijkverpleging'. Onze verpleegkundige bekijkt samen met u en eventueel uw arts welke zorg u precies nodig hebt. Voor verpleging en verzorging die valt onder de Zvw, heeft u geen verwijzing van de huisarts nodig. Vaak hebt u al wel (intensief) contact met de huisarts.

Onder wijkverpleging valt verpleging en verzorging die u in uw appartement (thuis) krijgt. Bijvoorbeeld hulp bij aankleden, douchen, naar het toilet gaan of wondverzorging. Uw huisarts en/of onze verpleegkundige bespreekt met u wat u zelf nog kunt en welke verpleging en verzorging nodig is. De verpleegkundige helpt u om de zorg te regelen. Samen met uw familie of vrienden en andere professionele zorgverleners. Bijvoorbeeld de huisarts, een medisch specialist of de maatschappelijke werker.

U krijgt de zorg van uw zorgverzekeraar vergoed als u naar een zorgverlener gaat waarmee uw zorgverzekeraar afspraken heeft gemaakt over kwaliteit en prijzen. Gaat u naar een niet-gecontracteerde zorgverlener dan krijgt u misschien niet alles vergoed.

U hoeft geen wettelijke eigen bijdrage te betalen. U betaalt ook geen eigen risico.

### *Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)*

In een klein aantal situaties kan het zijn dat u recht heeft op zorg die wordt gefinancierd uit de WMO zoals cliëntondersteuning of huishoudelijke hulp. Deze wet wordt uitgevoerd door de gemeente (buurtteam). Zij beslissen of u recht hebt op deze hulp of zorg.

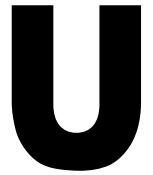
Heeft u specifieke vragen, dan kunt u contact opnemen met onze **Zorgbemiddelaar**. Zij kan u eventueel ondersteunen bij het aanvragen van een indicatie of uitleg geven over de aanvraag of het zorgzwaartepakket.

**Tuin**

Het gasthuis beschikt over een grote omsloten binnentuin, grenzend aan brasserie Zunte. In deze oase van rust kan worden gewerkt, gespeeld, gepraat of gesport. Er zijn onder meer een terras, diverse zitjes, speeltoestellen voor de allerjongsten, beweegtoestellen voor volwassenen, een kruidentuin voor de keuken en een zitje met voetenfontein voor de warme dagen.

**TV**

In elk appartement is een TV-aansluiting. U bent zelf verantwoordelijk voor aansluitkosten en abonnement.



## **U-pas**

De U-pas is een kortingspas van de gemeente Utrecht voor mensen met een inkomen tot het sociaal minimum. Denkt u hier recht op te hebben, dan kunt u hierover informatie krijgen bij de **Zorgbemiddelaar**.

## **Uitvaart**

In overleg met de nabestaanden doen wij een overleden bewoner uitgeleide en wordt indien gewenst het **Klokje** van Bartholomeus Gasthuis geluid. Als het mogelijk is maakt een afvaardiging van het desbetreffende zorgteam een erehaag bij de uitgeleide van een bewoner uit ons huis.

De organisatie van de uitvaart ligt in handen van de nabestaanden. Als u dit wilt, kan de uitvaartbijeenkomst ook in het gasthuis gehouden worden, bijvoorbeeld in de Smeezaal. Als u dit wenst, kunt u dit aangeven bij het Zorgteam.

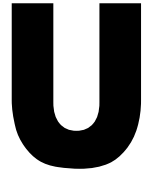
Wat betreft het opbaren zie: **Levenseinde**.

## **UvoorU®; Utrechters voor Utrechters**

Eeuwenlang zorgden Utrechters voor Utrechters in het Bartholomeus Gasthuis en in de stad. Onze stichter, Willem van Abcoude, begon ermee toen hij in 1407 een **Armenpot** stichtte en daarin een ongekend hoog bedrag stortte. Uit deze armenpot werden voedsel en kleding gekocht die vanuit het gasthuis werden uitgedeeld aan de armen in de stad.

Fondsen en donateurs steunen het gasthuis ook heden ten dage. Maatschappelijk betrokken bedrijven en organisaties sponsoren, geven gratis advies of huren een zaal in het gasthuis voor hun zakelijke bijeenkomsten. Met deze inkomsten is het mogelijk om een aantal activiteiten (bijna) gratis aan te bieden en een aantal producten en diensten te leveren tegen kostprijs aan mensen die minder te besteden hebben. Denk bijvoorbeeld aan de UvoorU-producten (zoals een kopje koffie voor een euro) op de menukaart in brasserie Zunte.

Ook mantelzorgers en vrijwilligers zetten zich belangeloos in en maken met hun inzet veel mogelijk. Zij geven een deel van zichzelf aan anderen; aandacht, tijd en hulp.



Wie weinig tijd heeft, kan in het gasthuis op een 'makkelijke' manier bijdragen. Bijvoorbeeld door iets te komen eten of drinken in onze brasserie en daarbij te kiezen voor de niet-UvoorU producten.

Alle vormen van geven noemen we UvoorU®; degene die geeft draagt direct bij aan de mogelijkheid om degene die dat niet kan ook te laten deelnemen. Want we geven, we ontvangen, we herverdelen en we geven ook weer terug.



## **Vakantie; zie Afwezigheid**

### **Veilig huis**

Het gasthuis doet er alles aan om uw veiligheid te waarborgen. Een greep uit de maatregelen:

- ~ Het huis voldoet aan de meest moderne brand- en veiligheidsvoorschriften. Zo is het gebouw opgedeeld in compartimenten waardoor brand niet kan overslaan van het ene op het andere deel van het gebouw; de brandweer komt regelmatig het gebouw keuren en bij brandalarm is de brandweer door het meldingssysteem zeer snel ter plaatse.
- ~ Via videocamera's in de openbare ruimten worden op diverse punten in en rond ons huis 24 uur per dag alle bewegingen vastgelegd.
- ~ Op alle aan de buitenkant gelegen toegangsdeuren (met uitzondering van de bewonersappartementen) zit een inbraakbeveiligingssysteem.
- ~ In de diverse algemene ruimtes zijn bewegingssensoren.
- ~ Er is 7 x 24 u een verpleegkundige en huisarts beschikbaar en, afhankelijk van de zorgzwaarte, een specialist ouderengeneeskunde.
- ~ Alle appartementen beschikken over een oproepsysteem waarmee 24 uur per dag gecommuniceerd kan worden met de medewerkers van de zorg.
- ~ Er zijn 24 uur per dag goed opgeleide bedrijfshulpverleners in huis.

U kunt een belangrijke bijdrage leveren aan uw veiligheid en de veiligheid van uw woonomgeving. Zie '[Wonen en leven in een veilig huis – wat kunt u doen?](#)' in de *insteekmap* die u hebt gekregen op uw eerste woondag.

### **Veilige zorg**

Het gasthuis werkt volgens de beroepsnormen voor goede zorg zoals deze gelden in de zorgbranche. Medewerkers zijn opgeleid en bekwaam om de handelingen te verrichten die het werk van hen vraagt.

Gebruikte hulpmiddelen (zoals een tillift) of apparatuur worden regelmatig gecontroleerd en onderhouden.

# V

Het gasthuis doet er alles aan om incidenten en gevaarlijke situaties te voorkomen. Risico's zijn echter nooit helemaal uit te bannen. Zorg blijft mensenwerk en waar gewerkt wordt, gaat soms (ongewild) iets fout. We streven naar een zo optimaal mogelijke beperking van risico's, met oog voor de kwaliteit van uw leven. We doen dat in overleg met u als bewoner en/of uw contactpersoon.

Als zich een incident of een gevaarlijke situatie voordoet, neemt de medewerker allereerst actie om de situatie zo goed mogelijk op te lossen. Vervolgens worden uw contactpersoon en de manager op de hoogte gebracht. Alle incidenten worden geregistreerd volgens een algemeen geldende procedure. Op basis van deze registratie kijken wij onder meer of er structurele oplossingen mogelijk zijn waardoor bepaalde incidenten of gevaarlijke situaties zich in de toekomst niet meer voordoen. Indien nodig melden wij een incident bij de Inspectie van de Volksgezondheid.

## **Verbeterideeën**

Heeft u een verbeteridee? Dan stellen wij het op prijs als u dit ons laat weten. U kunt uw idee doorgeven aan uw vaste **A**anspreekpunt van de zorg of aan de leiding. U kunt ook een **P**raat-er-over-kaartje invullen.

## **Verhuizing; zie Oplevering**

## **Verjaardag of ander feestje; zie Viering**

## **Vertegenwoordiger**

Het gasthuis komt wel eens voor vragen te staan waarover wij met u willen overleggen. U kunt iemand aanwijzen die formeel namens u kan optreden in het geval u hier niet (altijd) zelfstandig toe in staat bent. Deze persoon moet schriftelijk door u (of als u dat niet meer kunt) door de rechter gemachtigd zijn om namens u op te treden, besluiten te nemen en zaken te behartigen.

Uw vertegenwoordiger kan een (door de rechter aangewezen) mentor, bewindvoerder of curator zijn. Als u geen mentor, bewindvoerder of cura-





tor heeft, is het mogelijk dat u zelf iemand aanwijst, bijvoorbeeld uw eerste contactpersoon of iemand anders. U dient dan het formulier 'Vertegenwoordiging' in te vullen. Bij uw verhuizing naar het gasthuis is dit met u besproken en eventueel vastgelegd.

Als u een formele vertegenwoordiger heeft (aangewezen), dan is deze voor het gasthuis tevens uw eerste contactpersoon. U kunt dan niet meer iemand anders aanwijzen als uw eerste contactpersoon.

### **Vertrouwenspersoon; zie Cliëntvertrouwenspersoon**

### **Verzekeringen**

Voor uw verhuizing naar het gasthuis zal de zorgbemiddelaar de diverse verzekeringen met u doornemen. Als bewoner kunt u als u dat wilt tegen kostprijs deelnemen aan onze collectieve verzekering voor de aansprakelijkheids- en/of inboedelverzekering. De kosten hiervan vindt u op uw overeenkomst Services & Arrangementen.

#### *Aansprakelijkheidsverzekering*

Een aansprakelijkheidsverzekering is een verzekering die schade vergoedt waarvoor u wettelijk aansprakelijk bent. Dat zijn schades die u toebrengt aan (derden) personen of andermans spullen. Het criterium is dat er sprake moet zijn van aansprakelijkheid: de ontstane schade moet het gevolg zijn van een handeling of het nalaten om te handelen.

De collectieve polis dekt de volgende zaken:

- personenschade (letsel/overlijden) tussen de verzekerden onderling
- zaakschade (materiële schade) veroorzaakt door u als bewoner



Daarnaast geldt het volgende in de polis:

- Vermissing, verdwijning of beschadiging van kostbaarheden en geld is alleen verzekerd als deze ter bewaring in een kluis zijn opgeborgen door de instelling.
- Schade met of door elektrisch voorbewogen objecten is uitgesloten. Schade veroorzaakt door scootmobielen en elektrische rolstoelen valt onder de WA-verzekering van deze objecten.
- Eigen risico is per gebeurtenis € 125,- bij zaakschade, of € 500,- bij vermogens-/personenschade. De maximale vergoeding zaakschade is € 25.000,- per jaar.

### *Inboedelverzekering*

Een inboedelverzekering is een verzekering waarmee u de inboedel in uw woning verzekert tegen schade en diefstal. Uw inboedel is alles in uw woning wat u zou meenemen als u zou gaan verhuizen.

De polis geeft dekking voor schade aan de inboedel van bewoners bij met name genoemde gevallen zoals:

- brand, ontploffing, blikseminslag, inductie
- waterschade, neerslag, storm
- inbraak, diefstal, vermissing

Er is geen dekking voor beschadiging van inboedel door gebruik van voorwerpen zoals vallen, stoten, krassen, schrammen, slijtage e.d. (zoals het laten vallen van een mobiele telefoon).

Overige beperkingen:

- Diefstal van sieraden en audiovisuele apparatuur is beperkt tot € 2.500,- per gebeurtenis, en geld is beperkt tot € 500,-.
- Vermissing, verdwijning van bijvoorbeeld een bril of gehoorapparaat is niet verzekerd.

Het eigen risico is per gebeurtenis € 100,- bij personenschade en € 2.500,- bij gebouwschade.



De maximale vergoedingen variëren per woningsoort:

<b>Woningtype</b>	<b>Bedrag</b>
Serviceappartement	€ 25.000,-
Appartement woonzorgcentrum	€ 15.000,-
Appartement groepswoning	€ 5.000,-

De ervaring heeft ons geleerd dat de verzekerde som die bij de inboedelverzekering hoort in de regel ruim voldoende is. Echter, als u bijvoorbeeld een dure postzegelverzameling hebt of kostbare sieraden, kan het zijn dat het verzekerde bedrag niet voldoende is. In dat geval kunnen wij, op basis van een door u aan te leveren taxatierapport, een prijsopgave vragen bij onze verzekeraar voor een hoger te verzekeren bedrag.

U kunt uiteraard ook zelf een (extra) verzekering afsluiten.

#### *Aanvullende zorgverzekering*

De zorgbemiddelaars krijgen regelmatig de vraag van bewoners met een Wlz-indicatie (Wet langdurige zorg) of het nog nodig is om een aanvullende zorgverzekering te behouden. Immers, een aantal zaken wordt vanuit de Wlz vergoed.

De afweging of het voor u verstandig is uw eventuele aanvullende zorgverzekering aan te houden of op te zeggen kunnen wij helaas niet voor u maken. Dit is mede afhankelijk van uw persoonlijke situatie en wensen en kan in iedere situatie anders zijn. De zorgbemiddelaar kan u desgevraagd wel vertellen welke zorg vergoed wordt vanuit de Wlz. Vervolgens raden wij u aan om deze vraag met uw zorgverzekeraar af te stemmen.

#### **Vieringen en bijeenkomsten**

Hebt u iets te vieren? Bijvoorbeeld een verjaardag of een jubileum? Wilt u een feestelijk etentje organiseren of een bijeenkomst houden? In het Bartholomeus Gasthuis is veel mogelijk. Er zijn mooie zalen te huur om bijvoorbeeld een etentje, lunch, high tea of borrel te houden. Met kleinere groepen kan dit ook in de brasserie. Voor informatie kunt u terecht bij



onze afdeling Reserveringen (zie de contactgegevens in de *insteekmap* of informeer bij de receptie). Zij helpen u graag verder.

Het gasthuis organiseert regelmatig gezamenlijke vieringen of bijeenkomsten. U wordt hier tijdig voor uitgenodigd of van op de hoogte gesteld. De vieringen en bijeenkomsten staan ook op de maandelijkse activiteiten-agenda.

### **Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis**

De stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis ondersteunt het Gasthuis door de financiering van extra activiteiten of projecten die ten goede komen aan u als bewoner, aan binnenstadsbewoners die gebruik maken van de buurtfunctie van het gasthuis en aan overige gasten. Ook helpt de stichting financieel mee om het cultureel erfgoed in stand te houden, omdat het zorgbudget niet toereikend is om een monument (uw huis) in stand te houden.

De stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis verkrijgt haar financiële middelen onder andere door donaties, eenmalige giften en legaten van particulieren. Ook komen donaties binnen van bedrijven en organisaties die de zorg voor en het welzijn van ouderen in onze samenleving een warm hart toedragen. Zij behoren tot de groep zakelijke Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis.

Wilt u de stichting Vrienden steunen? Uw donatie of gift is van harte welkom. U kunt uw gift storten op rekeningnummer NL 65 RABO 0394 4080 63 t.n.v. Stichting Vrienden van het Bartholomeus Gasthuis. Zie ook onze website [www.bartholomeusgasthuis.nl/stichting-vrienden](http://www.bartholomeusgasthuis.nl/stichting-vrienden).

### **Vrijwilligers; zie ook Maatje**

Naast onze staf van professionele en toegewijde medewerkers kunnen wij een beroep doen op een grote groep vrijwilligers die zich nauw betrokken voelt bij het wel en wee van ons gasthuis.

In het gasthuis zijn circa 140 vrijwilligers actief. Zij zetten zich bijvoorbeeld in als maatje van een bewoner om samen leuke dingen te doen. Ook halen

# V

en brengen zij bewoners als dat nodig is van en naar activiteiten; organiseren zij zelf sommige activiteiten (zoals de Concerten met de hoed); helpen zij bij de ondersteuning van de warme maaltijd in de groepswooningen; gaan met zij bewoners wandelen; bemensen zij het winkeltje; luiden zij dagelijks om 12 uur - en bij het uitdragen van overleden bewoners - het Bartholomeus-klokje; geven zij als gids rondleidingen door het gebouw en staan zij bezoekers te woord tijdens de jaarlijkse Open Monumentendag. U zult hen dan ook op allerlei plekken tegenkomen. Ook is een aantal vrijwilligers 'achter de schermen' actief, zij helpen het gasthuis bijvoorbeeld met archivering, grote opruimklussen, juridisch of ander advies en ga zo maar door.

Vrijwilligers zijn herkenbaar aan hun naambadge met rode rand.

Wilt u als bewoner actief zijn en ook een bijdrage leveren aan het welzijn van uw medebewoners en onze gasten? Dan kunt u dit kenbaar maken aan de medewerkers van team welzijn of hen een mail sturen ([teamwelzijn@bartholomeusgasthuis.nl](mailto:teamwelzijn@bartholomeusgasthuis.nl)). Samen met hen kunt u dan bekijken wat u zou willen en kunnen doen.

**Vuilnis; zie Afval**

# W

## Warme maaltijd; zie Eten en drinken

### Was

Heeft u een **W**lz-indicatie? Dan verzorgen wij het wassen van uw beddengoed, handdoeken, washandjes; het zogenoemde platgoed. De kosten hiervan zijn onderdeel van de vergoeding die wij van het Rijk ontvangen. Uw 'persoonsgebonden was' (uw kleding en dergelijke) dient u zelf te verzorgen. Tegen betaling kunnen wij de verzorging van uw *persoonsgebonden was* overnemen. Dit wordt/is met u besproken voor de verhuizing. Als u de was door ons laat verzorgen, dient u uw wasgoed te laten merken om zoekraken te voorkomen. De kosten hiervan worden met u vooraf besproken. Ook als wij uw was niet verzorgen, verzoeken wij u met klem om toch uw was te laten merken. Dit voorkomt zoekraken. De zorgbemiddelaar bespreekt dit met u. Zie voor nadere informatie de '[Brief kleding en was' in de bijlagen](#) (noot: deze brief was ook al bijgevoegd als bijlage bij de Brief Aanstaand verblijf' die u eerder van ons ontving).

Woont u in een serviceappartement met een volledig aanvullend pakket aan Algemene diensten? Dan verzorgen wij zowel het wassen van uw beddengoed, handdoeken e.d. als uw persoonsgebonden was (kleding e.d.), exclusief stoomgoed.

### Website(s)

Op onze website [www.bartholomeusgasthuis.nl](http://www.bartholomeusgasthuis.nl) vindt u informatie over ons zorgaanbod. Ook treft u hier meer achtergrondinformatie over ons strategisch programma, onze visie, de kwaliteit van de zorg, et cetera.

De website [www.bartholomeusindewijk.nl](http://www.bartholomeusindewijk.nl) richt zich op de diensten en services gericht op de wijk en bevat informatie als het menu van brasserie Zunte, de dienstverlening van **Salus** en de actuele agenda met concerten, lezingen en andere activiteiten die open staan voor- of specifiek gericht zijn op wijkbewoners.

### Welzijnszorg (Visie op)

In onze welzijnszorg laten wij ons inspireren door de visie op gezond leven van Dr. J.J. (Anneke) van der Plaats. Zij onderzocht in haar proefschrift "Geriatric, een spel van evenwicht", hoe ouder worden er idealiter uit zou

# W

moeten zien. Uitgangspunt voor de zoektocht was het proces van veroudering. De conclusie van de studie naar de juiste wijze van ouder worden is, dat er voor (chronisch zieke en/of hulpbehoevende) ouderen een mix van gezondheids- en welzijnszorg moet zijn, met nadruk op het laatste. Anneke van der Plaats stelt in haar onderzoek dat pijn, moeheid, slapeloosheid, nervositeit, kortademigheid, misselijkheid, etc. twee oorzaken kunnen hebben. De ene is ziekte en de andere is langdurige stress. Stress komt vanuit de omgeving en de persoonlijke inschatting (bijv. optimistisch of pessimistisch) waardoor wordt bepaald hoe en of iets als erg wordt ervaren. Conclusie van het onderzoek was dat de belangrijkste stressfactoren te vinden zijn in:

- ~ een gevoel van onveiligheid, niet serieus genomen voelen;
- ~ gebrek aan zelfsturing, gevoel van onmacht;
- ~ te weinig gestructureerde afwisseling in het leven, dus vaste momenten in de week (uit/thuis, alleen/gezamenlijk, rust/inspanning, vrije tijd/verplichtingen);
- ~ te weinig aandacht, sociale contacten, het gevoel erbij te horen;
- ~ te weinig tijdsbesteding, te weinig zingeving.

Het gasthuis heeft de visie van Anneke van der Plaats verankerd in het te voeren beleid, met als uitgangspunten dat 'goed oud worden' positief beïnvloed kan worden als:

- ~ tijdig wordt geanticipeerd op de effecten van het verouderingsproces;
- ~ (en als er toch problemen ontstaan) de ontstane gezondheidsproblemen zoveel als mogelijk worden gereduceerd, gestabiliseerd of een situatie wordt geaccepteerd (zodat verdere achteruitgang wordt voorkomen).

## Vroegtijdig anticiperen op het ouder worden

Anticiperen op het ouder worden is in wezen er voor zorgen dat er geen (zo weinig mogelijk) stress ontstaat. Denk bijvoorbeeld aan de stress over het bijhouden van de (te) grote tuin, het onderhoud van de woning, het 's avonds rijden op een onbekende weg. Door tijdig te verhuizen of het onderhoud van de tuin uit te besteden kan die stress voorkomen worden.

# W

Onderzoek heeft aangetoond dat ouder wordende mensen minder tegenkracht hebben om (ingrijpende) gebeurtenissen te compenseren. Valt bijvoorbeeld een partner weg en de achtergeblevene woont in een groot huis dat niet kan worden onderhouden, dan zal een ouder iemand daar veel meer stress van ondervinden dan een jonger iemand (wat niets zegt over het verdriet dat hiermee gepaard gaat).

Stress ontstaat bij gevoelens van onveiligheid, onmacht (ontbreken van grip/regie), het ontbreken van een (dag)structuur, onvoldoende contacten (eenzaamheid) en/of het ontbreken van zingeving. Stress leidt tot nervositeit. Langdurige nervositeit leidt tot klachten. Dit kunnen geestelijke klachten zijn, maar ook fysieke klachten. Deze klachten lijken op klachten die veroorzaakt worden door een ziekte, maar zijn dat dus niet. Vaak kan de dokter dan ook niets vinden en neemt de stress verder toe.

## Problemen reduceren, stabiliseren of accepteren

We weten allemaal dat met het ouder worden de gebreken toenemen. Voldoende bewegen, goed eten, weinig stress; het draagt er allemaal toe bij dat problemen minder groot worden of ten minste niet groter dan passend bij de leeftijd.

Helaas heeft niemand zijn gezondheid in de hand. Ook kan niemand voorkomen dat – met het ouder worden - de fysieke en geestelijke mogelijkheden afnemen. Ouderdom brengt kwetsbaarheid met zich mee die, als daaraan geen aandacht wordt besteed, tot grote problemen kan leiden (frailty<sup>6</sup>).

Daarom is er naast anticiperen op het ouder worden nog een belangrijke actie mogelijk; (leren) accepteren dat de situatie is zoals deze is. Dus naast een goede leefstijl en vroegtijdig anticiperen op het ouder worden is het van belang om niet te vechten tegen het onvermijdelijke. Immers, het

---

<sup>6</sup> Frailty kan worden beschouwd als een toestand waarbij de reservecapaciteit van verschillende fysiologische systemen tot een kritisch minimum daalt, waardoor kleine verstoringen kunnen leiden tot de ontwikkeling van ernstige gezondheidsproblemen.



# W

vechten kost een energie die stress oplevert, waardoor klachten kunnen verergeren.

Het (leren) accepteren van een bestaande situatie is belangrijk. Juist ook omdat ouder wordende mensen sneller last hebben van de verstoring van het (homeostatisch) evenwicht, met als gevolg dat zij in de vicieuze cirkel van hulp- en zorgbehoefvendheid terecht kunnen komen.

Accepteren kan op veel manieren, maar die vragen allemaal uiteindelijk dat er wordt stilgestaan bij de situatie. Accepteren wat er gebeurt vraagt er om dat de feiten in het gezicht worden gekeken. Dat kan een pijnlijk proces zijn en is – als men niet gewend is tot zelfreflectie – een moeilijk proces. Maar als het een vaardigheid is of wordt van de oudere mens, dan ligt een gelukkig resterend leven te wachten. Een leven dat, zelfs bij ziekte en teloorgang, goed kan zijn.

In het woonzorgcentrum krijgt de welzijnszorgvisie inhoud in onze **A**ctiviteiten, de **B**rasserie, in onze **G**eestelijke verzorging, in de zorg rondom het **L**evenseinde en **L**evensvragen en in de diensten van het **S**alus.

De bedoeling is dat u uw leven kunt voortzetten zoals u gewend was of liefst beter, doordat u de benodigde afwisseling opzoekt, keuzes kunt maken in deelname aan activiteiten, ontmoeting met andere mensen, lichamelijke of geestelijke zorg, thuisblijven, privacy, dagstructuur, zinvolle dagbesteding, et cetera. Zodra u zorg nodig heeft, geldt tevens dat professionaliteit uitgangspunt is; medewerkers zijn vaardig en werken volgens de nieuwste verpleegkundige protocollen en met de beste technische middelen en materialen.

Zie verder ook **Z**orgverlening, **G**eestelijke verzorging, zorg rondom het **L**evenseinde en **L**evensvragen.

## **Wifi(code) bezoek**

Bezoekers kunnen in het gasthuis gebruik maken van het wifinetwerk BG-Gast met het wachtwoord gastvrij@wifi. Dit is vooral bedoeld als u

# W

bijvoorbeeld iets wilt opzoeken of via social media en e-mail iets wilt versturen. Het netwerk is niet bedoeld en snel genoeg voor online gamen en andere zware toepassingen.

## **Wils(on)bekwaamheid**

Iemand is wilsbekwaam wanneer hij of zij in staat is om op basis van voldoende, aangepaste informatie zelfstandig een beslissing te nemen over een onderzoek en/of behandeling.

Iemand is wilsonbekwaam wanneer hij/zij niet in staat is goed een beslissing over zichzelf te nemen. Dit wordt beoordeeld door de behandelend arts. Er is dan sprake van een van de volgende situaties:

- ~ De persoon kan de informatie over zijn/haar ziekte of de behandeling niet begrijpen.
- ~ De persoon kan zelf geen besluit over de behandeling nemen.
- ~ De persoon kan de gevolgen van zijn besluit niet overzien<sup>7</sup>.

Wanneer de arts bepaalt dat u geheel of gedeeltelijk wilsonbekwaam bent, worden de beslissingen die u niet meer zelf kunt nemen voor u genomen door andere, hiertoe aangewezen, personen. De arts zal gehele of gedeeltelijke wilsonbekwaamheid vastleggen in uw dossier.

De aangewezen persoon kan uw (door de rechter aangewezen) mentor, bewindvoerder of curator zijn. Als u geen mentor, bewindvoerder of curator hebt, is het mogelijk dat u zelf iemand aanwijst, bijvoorbeeld uw eerste contactpersoon of iemand anders. Wij verzoeken u in dat geval het formulier 'Vertegenwoordiging' in te vullen.

---

<sup>7</sup> Het gaat hierbij niet om een oordeel over de uitkomst van een beslissing. Iemand kan bijvoorbeeld een beslissing nemen waar de arts het niet mee eens is. De bewoner weigert bijvoorbeeld een behandeling. Dat kan onverstandig zijn, maar dat wil nog niet zeggen dat deze bewoner wilsonbekwaam is. Iedereen heeft het recht om beslissingen te nemen die in de ogen van anderen onverstandig zijn. Het gaat er vooral om of iemand de gevolgen van zijn besluit kan beoordelen en overzien. In het Bartholomeus Gasthuis beslist waar mogelijk de bewoner zelf. Dat is steeds het uitgangspunt. Bij twijfel over de wilsbekwaamheid moet de hulpverlener beoordelen of de bewoner de beslissing kan overzien. Zo is de vraag of iemand een tablet wil tegen de hoofdpijn van een heel andere orde dan de vraag of hij instemt met de implantatie van een pacemaker bij een hartritmestoornis. Kan iemand de gevolgen van de beslissing overzien, dan kan hij/zij zelf bepalen wat er met hem of haar gebeurt.

Zie ook **Onvrijwillige zorg** (Wet zorg en dwang).

## **Wilsverklaring (wilsbeschikking)**

U kunt in een wilsverklaring uw ideeën en wensen over al of niet behandelen, reanimeren en andere zaken rond de zorgverlening aan u en rond uw overlijden op schrift stellen en kenbaar maken. Zo weten hulpverleners en uw wettelijk vertegenwoordiger hoe u graag zou willen dat zij handelen op het moment dat u zelf geen beslissing meer kunt nemen.

De in een wilsverklaring vastgelegde wensen zijn niet bindend. Ze zijn wel richtinggevend in de besluitvorming hoe te handelen.

U kunt een wilsverklaring meteen opstellen als u hier komt wonen, of op een later moment. De behandelend arts zal hierover met u in gesprek gaan. Uw eventuele wilsverklaring is onderdeel van uw zorgdossier. Zie ook **Levens einde**.

## **Winkel**

In de winkel op de begane grond kunt u, naast de behoeften voor uw ontbijt/lunch, allerlei andere artikelen kopen. De winkel is dagelijks geopend van 10.30 -13.00 uur, uitgezonderd zon- en feestdagen.

## **Woonleefgesprek**

Huurt u een van onze serviceappartementen en ontvangt u geen zorg van ons? Dan maakt uw **Aanspreekpunt** graag eenmaal per jaar een afspraak met u voor een woonleefgesprek. We bespreken hierin met u hoe u het wonen en leven in het gasthuis ervaart en maken u naar aanleiding van dit gesprek eventuele afspraken met elkaar. Deze afspraken leggen wij vast in het Elektronisch cliëntdossier. U heeft toegang tot dit dossier via het elektronische mantelzorgportaal **Carenczorgt**.

Voorafgaand aan het woonleefgesprek ontvangt u van uw **Aanspreekpunt** het verzoek om een vragenformulier in te vullen ter voorbereiding op dit gesprek. De antwoorden die u geeft worden tevens (geanonimiseerd) gebruikt om de algemene klanttevredenheid te meten.

# W

## **Woonzorgcentrum**

Tot het woonzorgcentrum van het gasthuis behoren de service-appartementen, de appartementen van bewoners met een relatief lichte zorgvraag en het zorghotel.



## **Yoga/Tai Ji**

Als u dat wenst kunt u deelnemen aan yoga of meditatie in [Salus](#) wellnesshuys. Meer informatie vindt u in de **Salus**folder in uw Insteekmap, op de website, in de Saluswinkel of kunt u vragen bij de receptie.



### **Zaalhuur**

Zowel voor privéaangelegenheden (zoals een verjaardag, een jubileum of een rouwdienst) als voor zakelijke partijen zijn er in het gasthuis diverse zalen te huur met of zonder (catering)arrangement. Informatie hierover kunt u verkrijgen bij de afdeling Reserveringen (zie de contactgegevens in de Insteekmap die u ontving/ontvangt op uw eerste woondag) of bij gastvrouwen en –heren of de receptie.

Zie ook **Vieringen** en bijeenkomsten.

### **Zingeving**

Zie **Activiteiten**, **Brasserie**, **Geestelijke verzorging**, **Levensende** en **Levensvragen**.

### **Zorgbemiddelaar**

U maakt bij aanmelding kennis met een van onze zorgbemiddelaars. Zij begeleiden de overgang van uw oude woonadres naar een appartement in het gasthuis. Zij zijn goed op de hoogte van alle aspecten rondom de financiering van zorg en wonen en wet- en regelgeving omtrent verhuizen naar een woonzorgcentrum of groepswoning (verpleeghuis). Ook weten zij hoe groot de impact van een verhuizing is als u ouder wordt of bij beginnende dementie. Daarom zullen zij u zo goed mogelijk proberen te informeren en te begeleiden in deze ingrijpende periode. Schroomt u niet om hen vragen te stellen of uw zorgen met hen te delen.

### **Zorgcoördinatie; zie Aanspreekpunt**

### **Zorgdossier**

Iedere bewoner in het gasthuis die zorg ontvangt heeft een eigen elektronisch zorgdossier. Hierin staan o.a. belangrijke persoonlijke gegevens, is de contactpersoon genoemd en zijn de afspraken vastgelegd die met u zijn gemaakt tijdens het woonleefgesprek (indien u geen zorg ontvangt), het zorgleefplangesprek of het **MDO** (als u een indicatie heeft voor verblijf met behandeling). Als u wilt kunt u te allen tijde uw zorgdossier inzien. Dit kan via het digitale mantelzorgportaal Carenzorgt, waarvoor u voorafgaand aan uw verhuizing een brief met de inlogcode ontving. Heeft u zelf



geen computer, dan kunt u uw Aanspreekpunt vragen om u inzage te geven in uw zorgdossier. U spreekt dan samen een moment af waarop dit te doen.

Het **Zorgleefplan** vormt een onlosmakelijk onderdeel van het zorgdossier. Het zorgdossier wordt bij verhuizen of overlijden bewaard volgens de wettelijke eisen.

### **Zorghotel/logeren**

Het gasthuis beschikt over een aantal zorghotelkamers (waarvan één tweepersoons). Uw familie of vrienden kunnen desgewenst een hotelkamer boeken als zij bij u willen logeren. Informatie hierover kunt u krijgen bij de zorgbemiddelaar.

Zie ook **Logeren**.

### **Zorgkaartnederland.nl**

Op de website [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl) kunt u uw waardering voor het Bartholomeus Gasthuis laten blijken. U kunt op deze website een aantal rapportcijfers geven voor aspecten van de zorg- en dienstverlening. Deze website wordt veel gebruikt door potentiële bewoners en hun familieleden die op zoek zijn naar een goede zorginstelling. Ook voor de financiering van de zorg wordt een positief rapportcijfer van steeds groter belang: zorgkantoor en zorgverzekeraars hechten steeds meer belang aan de informatie die bewoners en familieleden op deze website plaatsen. Uw beoordeling stellen wij dan ook zeer op prijs.

### **Zorgleefplangesprek**

Woont u in het gasthuis en ontvangt u zorg? Dan ontvangt u binnen zes weken na uw verhuizing een uitnodiging voor een zogenoemd 'zorgleefplangesprek'. In dit gesprek maakt u samen met uw vaste **Aanspreekpunt** van de zorg (en eventueel uw eerste contactpersoon en uw arts/behandelaar) afspraken over uw zorgverlening, behandeling en andere aspecten van uw wonen en leven in het gasthuis. Die afspraken worden vastgelegd in uw 'Zorgleefplan' (onderdeel van uw Elektronisch Cliëntdossier). U heeft



toegang tot dit dossier via het digitale mantelzorgportaal **Carezorgt**. Hierover ontving u een brief voordat u in het gasthuis kwam wonen.

Vervolgens vindt er minimaal jaarlijks een zorgleefplangesprek met u plaats.

Als uw situatie tussentijds wijzigt en het nodig is om eerder afspraken bij te stellen of nieuwe afspraken te maken, dan vindt een extra zorgleefplangesprek met u plaats. Het initiatief hiervoor kan van u of van ons komen.

We vinden het belangrijk dat in dit zorgleefplangesprek alle onderwerpen aan bod komen die volgens u en uw **Aanspreekpunt** van de zorg aandacht verdienen. Daarom vragen wij u om u voorafgaand aan dit gesprek een 'vragenlijst zorgleefplangesprek' in te vullen. Deze bevat een aantal vragen over hoe u het wonen en leven en de zorg in het gasthuis ervaart. U ontvangt deze vragenlijst zes weken voor het zorgleefplangesprek, met het verzoek om deze binnen een week in te vullen en te retourneren.

Ook uw **Aanspreekpunt** vult voorafgaand aan het zorgleefplangesprek een vragenlijst in. Uw **Aanspreekpunt** gebruikt alle verzamelde informatie om het zorgleefplangesprek goed voor te bereiden.

Voorafgaand aan het jaarlijkse zorgleefplangesprek ontvangt u van uw **Aanspreekpunt** het verzoek om een vragenformulier in te vullen ter voorbereiding op dit gesprek. De antwoorden die u geeft worden tevens (geanonimiseerd) gebruikt om de algemene klanttevredenheid te meten.

Vanzelfsprekend kunt u ook altijd - los van het zorgleefplangesprek - bij uw **Aanspreekpunt** terecht met uw eventuele vragen, wensen of opmerkingen.

### **Zorgverlening**

Binnen het gasthuis wordt zorg verleend door daartoe opgeleide medewerkers. In het woonzorgcentrum gebeurt dit door een team van verpleegkundigen niveau 4 of 5, ondersteund door verzorgenden niveau 2 en





3. In de groepswoningen werken verzorgenden en groepsbegeleiders niveau 3 en 2. Zij kunnen 24 uur per dag terugvallen op een verpleegkundige niveau 4 of 5.

Zie verder onze visie op **Welzijnszorg**.