



Welkom in Woonzorgcentrum
Mercator

Woonzorgcentrum Mercator

Kraaienest 70

9733 HH Groningen

050 - 547 25 25

www.tsnzorg.nl

receptiemercator@tsnzorg.nl

Aan de inhoud van deze bewonersgids kunnen geen rechten worden ontleend.

Welkom in Mercator

Welkom! Deze gids is bedoeld om u als (mogelijk) nieuwe bewoner en uw familieleden wegwijs te maken in uw nieuwe woon- en leefomgeving. Heeft u vragen over de inhoud van de gids of wilt u aanvullend advies? Dan kunt u bellen met de receptie van Mercator op telefoonnummer 050-547 25 25.

Mercator is een wooncomplex van wooncorporatie Lefier en bestaat uit een woonzorgcentrum met 60 appartementen dat gehuurd wordt door TSN Zorg. De bewoners krijgen hulp bij de dagelijkse verzorging. Het woonzorgcentrum is verbonden met een flat met 140 aanleunwoningen. Het woonzorgcentrum ligt in Lewenborg: een rustige, groene wijk met veel voorzieningen op loopafstand. Zo is er een gezondheidscentrum, het buurtcentrum, de bibliotheek, een kerk en een overdekt winkelcentrum.



1 Algemene informatie

Inhoud

1	ALGEMENE INFORMATIE.....	5
2	WONEN IN MERCATOR.....	8
3	ZORGVERLENING.....	13
4	MAALTIJDSERVICE.....	17
5	WELZIJN.....	18
6	OVERIGE DIENSTVERLENING.....	19
	TREFWOORDEN.....	21



Het gebouw

Het gebouw heeft een open karakter. Een mooi atrium met galerij zorgt dat er altijd daglicht naar binnen schijnt, dat u al vanaf de begane grond kunt zien. Uw appartement biedt voldoende privacy, maar u heeft vanuit uw appartement ook snel zicht op de centrale ruimtes. Op de begane grond vindt u naast een aantal appartementen ook de recreatiezaal, de receptie, de keuken, de wasserij en de technische dienst.

Receptie

De receptie neemt een centrale plaats in binnen Mercator. Wij streven naar een optimale bezetting van onze receptie. Overdag treft u onze receptioniste aan achter de balie. Zij beantwoordt uw vragen. 's Avonds en in het weekend wordt de receptie bemand door één van de portiers. Om uw veiligheid te waarborgen, maken de portiers 's avonds rondes door het woonzorgcentrum.

De receptie is telefonisch bereikbaar via 050-5472525.

Wet Langdurige Zorg

Zorginstellingen worden gefinancierd op grond van de Wet Langdurige Zorg. Het verblijf en de geïndiceerde zorg worden hieruit betaald. U heeft een indicatie nodig om in aanmerking te komen voor onze dienstverlening.

De indicatie

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) verzorgt de indicatie voor woonzorg. Omdat niet iedereen evenveel zorg nodig heeft, heeft het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) een indeling gemaakt in tien zorgzwaartepakketten. In ieder zorgzwaartepakket staat hoeveel hulp of zorg iemand kan krijgen. Cliënten met een zorgzwaartepakket van 4 en 5 en 6 kunnen in Mercator komen wonen.

Mocht er bij u gedurende het verblijf een grotere zorgvraag ontwikkelen, dan laten wij u zo lang mogelijk in uw eigen omgeving verblijven. Dit gebeurt vanzelfsprekend met de juiste hoeveelheid en kwaliteit van zorg en begeleiding.

Eigen bijdrage

In het kader van de Wet Langdurige Zorg betaalt u, vanaf de dag dat u de sleutel van uw appartement ontvangt, een eigen bijdrage voor wonen en zorg. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) onderzoekt de hoogte van uw inkomen en bepaalt de hoogte van uw eigen bijdrage, die wettelijk is vastgesteld. Het CAK neemt hierover zelf contact met u op.

Zorgleveringsovereenkomst

Wanneer u in Mercator komt wonen, sluit u een zorgleveringsovereenkomst af met onze organisatie. Hierin staan de rechten en plichten van Mercator en van u en uw familie. Veel van deze informatie vindt u ook (verkort) terug in deze bewonersgids.

Inschrijven bij de gemeente

Mercator ligt in de gemeente Groningen. Dit betekent dat u zich moet inschrijven in deze gemeente als u in Mercator komt wonen en u uit een andere gemeente komt. Als u al in de gemeente Groningen woont, moet u bij de gemeente een adreswijziging doorgeven.

Verzekeringen

Als u in Mercator verblijft, kunt u deelnemen aan een aantal collectieve verzekeringen, namelijk de brand-, inboedel- en aansprakelijkheidsverzekering. U kunt zich hiervoor inschrijven. De premies worden eenmaal per jaar in rekening gebracht. Bij de verzekering is een eigen risico van € 250,- van toepassing.

- **Wettelijke aansprakelijkheid:** Mercator heeft voor alle bewoners een collectieve verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid.
- **Inboedel- en brandverzekering:** Mercator heeft voor alle bewoners een collectieve standaard inboedel- en brandverzekering afgesloten. Onder de dekking valt uw normale huisraad, zoals meubilair en tv.

Voor waardevolle zaken zoals antiek, bril, gehoortoestellen en sieraden dient u zelf een aanvullende verzekering af te sluiten.

Schade

Als onze medewerkers schade veroorzaken aan uw eigendommen dient u Mercator schriftelijk aansprakelijk te stellen voor de schade. Bij verdere behandeling moeten schades worden onderbouwd met een schriftelijke opgave van het schadebedrag.

Een formulier voor het melden van schade is te verkrijgen bij de receptie.

Privacy en geheimhouding

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen alleen over de hulpverlening spreken met mensen die bij de zorgverlening betrokken zijn. Dat geldt ook voor uw overige persoonlijke gegevens, zoals die bijvoorbeeld in onze administratie zijn opgenomen.

De behandeling van persoonsgegevens van bewoners is vastgelegd in het privacyreglement. Uw zorgdossier wordt maximaal 10 jaar bewaard. U hebt het recht uw gegevens in te zien, zo nodig te verbeteren en te weten aan wie ze zijn doorgegeven. Dit kunt u aanvragen bij de coördinerend verpleegkundige.

Clëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van de bewoners van het woonzorgcentrum en de aanleunwoningen. De cliëntenraad bespreekt de belangen en wensen van de bewoners met het management. In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn de rechten en de plichten van de cliëntenraad geregeld.

De cliëntenraad moet worden gehoord over alle zaken die voor het verlenen van goede zorg voor de bewoners van belang zijn. Daarnaast wordt de cliëntenraad betrokken bij wijzigingen en/of aanvullingen van de reglementen die gelden voor de cliënten. De cliëntenraad heeft een adviserende taak en heeft adviesrecht als het gaat om verbouwingen, fusies en wijzigingen in de organisatie. Bij onderwerpen als veiligheid, kwaliteitszorg, hygiëne heeft de cliëntenraad instemmingsrecht, wat betekent dat TSN instemming nodig heeft van de cliëntenraad om hier wijzigingen in door te voeren.

Bezoektijden

Mercator kent geen vaste bezoektijden. U kunt uw bezoek ontvangen wanneer u dat wilt. Wij gaan er wel vanuit dat u rekening houdt met uw medebewoners. Bezoekers kunnen Mercator alleen betreden door de voordeur, die geopend is van 07.00 – 21.00 uur. Ontvangt u bezoek buiten de reguliere openingstijden, dan kan bezoek zich melden via de intercom bij de voordeur. Vervolgens zal de avond/nachtdienst bezoek binnen laten.

Beloningen aan het personeel

Het is niet toegestaan om extra beloningen te geven aan de TSN-medewerker in de vorm van cadeaus, geld, erfenissen en legaten. Dit geldt voor bewoners, maar ook voor ex-bewoners, partners, kinderen en andere familieleden.



2 Wonen in Mercator



Sleutel van het appartement

U krijgt een sleutel van uw appartement, die ook op de toegangsdeuren van het gebouw past. Sleutels mogen niet worden bijgemaakt. Verliest u uw sleutel? Dan dient u dit zo snel mogelijk te melden bij de receptie.

Medewerkers van Mercator kunnen in het bezit zijn van een moedersleutel. De moedersleutel wordt alleen gebruikt als daar in relatie tot de bewoner een reden toe is of in geval van een calamiteit. Wij adviseren u bij afwezigheid uw appartement af te sluiten.

Inrichting van het appartement

We hebben de visie dat het appartement ook echt het eigen appartement van de bewoner is. Uw eigen thuis; zoveel mogelijk ingericht naar eigen smaak, met eigen vertrouwde spullen en de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed. Wij willen graag stimuleren dat de bewoners van de appartementen in onze locaties zich zoveel mogelijk thuis voelen.

Over de kosten en vergoedingen zegt regelgeving zegt dat TSN voor een aantal zaken moet zorgen, sommige zaken betaalt u zelf. Op onze website staat (www.tsnzorg.nl/woonzorg) een document waarin we inzichtelijk maken wat een verblijf in een woonzorgcentrum financieel betekent.

Telefoonaansluiting, TV en internet

Ieder appartement is voorzien van een telefoon-, tv- en internetaansluiting. U kunt hier zelf een abonnement voor afsluiten bij aanbieder Ziggo. De maandelijkse kosten zijn afhankelijk van het gekozen abonnement, u bent als bewoner van uw appartement zelf contracteigenaar. Naast de maandelijkse kosten betaalt u ook eenmalig aansluitkosten (rechtstreeks aan Ziggo).

Douche/toilet

Ieder appartement heeft een gecombineerde douche/toilet. De montage van (medische) hulpmiddelen in de doucheruimte kan Mercator voor u verzorgen.

Keukenblok

Ieder appartement beschikt over een klein keukenblok met een koelkast. Er is ook ruimte voor een koffiezetapparaat, waterkoker, magnetron en/of een kleine kookplaat. Deze apparaten dient u zelf mee te nemen.

Huisdieren

In individuele gevallen is een huisdier houden mogelijk. U mag uw huisdier meenemen, mits deze geen overlast veroorzaakt voor medebewoners en u of samen met uw mantelzorger de verzorging volledig op u neemt.



Rookbeleid

TSN heeft de ambitie om een rookvrije organisatie te zijn. We willen een gezonde -rookvrije- werkomgeving creëren voor onze collega's en een gezonde leefomgeving voor onze bewoners van de woonzorgcentra.

Rookt u? Dan vragen wij u bij voorkeur alleen nog te roken op de daarvoor aangewezen plekken in de buitenruimte. Het roken in het appartement kan alleen onder de volgende voorwaarden:

- Niet roken in de 30 minuten voorafgaand aan een zorgmoment
- Roken in het appartement gebeurt alleen met een dichte deur
- In uw appartement wordt een luchtreiniger geïnstalleerd, u betaalt deze kosten zelf. De tarieven vindt u op de tarievenlijst. U bent zelf verantwoordelijk het onderhoud.
- U stemt in met kosten voor de eindschoonmaak. De actuele tarieven vindt u op de tarievenlijst.
- Indien u rookt, bespreken wij deze maatregelen en oplossingen graag persoonlijk met u voordat u bij ons komt wonen.

Schoonmaak van uw appartement

Mercator respecteert de zelfstandigheid van bewoners. Wij bieden u de gelegenheid zoveel mogelijk zelfstandig uw appartement te onderhouden. Lukt u dit niet meer helemaal zelf? Dan kunt u, afhankelijk van uw zorgzwaartepakket, hulp krijgen van onze huishoudelijk medewerkers.

De schoonmaak van Mercator is in eigen beheer, waardoor de betrokkenheid bij de organisatie en de bewoner groot is. De werkzaamheden, die uitsluitend voor de bewoners van het woonzorgcentrum verricht worden, zijn onder andere:

- Wekelijks een kleine schoonmaakbeurt van de kamer.
- Eén keer per twee weken een grote schoonmaakbeurt van de kamer.
- Periodieke werkzaamheden zoals ramen wassen, koelkast schoonmaken.
- Schoonmaken binnenkant kasten: i.v.m. de privacy van de bewoner komen wij zo min mogelijk in kasten. Als de bewoner er niet toe in staat is, kunnen wij in overleg met de bewoner de kleding in de kasten leggen/hangen.

Interne verhuizing

Wij bieden bewoners de mogelijkheid om intern te verhuizen. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Het management van Mercator bepaalt of een bewoner in aanmerking komt voor interne verhuizing. Als een verhuizing op ons initiatief is, worden geen verhuiskosten in rekening gebracht.

Veiligheid

Personenalarmeringssysteem

Alle appartementen zijn aangesloten op het personenalarmeringssysteem, waarbij zodra u alarmeert, zo snel mogelijk een medewerker bij u komt.

Beveiligingscamera's

Mercator heeft beveiligingscamera's hangen bij de toegangsdeuren. Dit doen wij voor uw en onze veiligheid. Deze beelden worden in de gaten gehouden vanaf de receptie.

Calamiteiten

Mercator heeft een calamiteitenplan waarin staat beschreven hoe medewerkers moeten handelen in geval van calamiteiten. Om ervoor te zorgen dat er bij calamiteiten juist wordt gehandeld is er binnen Mercator een BHV-ploeg (Bedrijfshulpverlening) onder leiding van een ploegleider BHV. Een groot aantal medewerkers is opgeleid tot bedrijfshulpverlener. Er is 24 uur per dag een bedrijfshulpverlener aanwezig in Mercator.

Instructie in geval van brand

Een brand wordt automatisch door het brandalarmeringssysteem gemeld bij het personeel en de brandweer. Het personeel onderneemt de acties die nodig zijn. Een brand kan ook door uzelf gemeld worden door gebruik te maken van:

- De personenalarmering
- De handbrandmelders op de gang (glaasje indrukken)

In geval van brand is het van belang dat:

- 1 U kalm blijft.**
- 2 U de deuren en ramen sluit.**
- 3 U het vertrek waar de brand is zo snel mogelijk verlaat (doe de deur dicht maar niet op slot).**
- 4 U op een veilige plek wacht op een personeelslid.**
- 5 U nooit gebruik maakt van de lift! Volg de groen/witte bordjes (vluchtweg).**
- 6 U instructies van personeel en brandweer opvolgt.**

Adviezen ter voorkoming van brand

- Rook niet in bed en leeg asbakken alleen in metalen prullenbakken
- Gebruik enkel lichtjes en kaarsen op batterijen
- Laat het TV toestel niet in de stand-by stand staan
- Gebruik deugdelijke elektrische apparaten
- Kies voor een eenvoudig bedienbare en beveiligde magnetron
- Zet uw scooter in de daarvoor bestemde stalling.

De volgende veiligheidsregels dienen in acht genomen te worden:

- Het branden van kaarsen is niet toegestaan in uw appartement.
- Uw eigen elektrische apparaten dienen KEMA goedgekeurd te zijn. Het gebruik van meerdere aaneengeschakelde verlengsnoeren of contactdozen is niet toegestaan.
- Het gebruik van (licht) ontvlambare middelen en de opslag daarvan in uw appartement is niet toegestaan.
- Als u zuurstof gebruikt, mag er niemand in uw appartement roken en dient er bij de voordeur van uw appartement een bordje of sticker aangebracht te worden, waaruit blijkt dat er zuurstofcilinders aanwezig zijn.
- Uw scootmobiel mag niet op de gang staan, er is een speciale ruimte voor het stallen van uw scootmobiel.

Bij overlijden

Als een bewoner komt te overlijden tijdens hun verblijf in Mercator ondersteunen wij uw naasten zo goed mogelijk. In de dagen na het overlijden kunnen medebewoners en nabestaanden een herdenkingstafel inrichten op de begane grond. Ieder jaar in januari wordt er een herdenkingsbijeenkomst georganiseerd, waarin alle bewoners die het afgelopen jaar zijn overleden, worden herdacht.

Ontruiming appartement

Door de overheid is bepaald dat een zorginstelling na vertrek of overlijden van een bewoner 13 dagen een vergoeding ontvangt voor leegstand. De familie van de bewoner is in de 7 dagen na het vertrek of overlijden van de bewoner in de gelegenheid om het appartement leeg te halen. De resterende 6 dagen gebruikt Mercator om het appartement woonklaar te maken voor een nieuwe bewoner.

In overleg met Mercator kan de 7-dagentermijn verlengd worden met maximaal 6 dagen. Vanaf de achtste dag na vertrek of overlijden brengt Mercator een vergoeding per dag in rekening. Indien u gebruik maakt van de mogelijkheid tot een verlenging, stellen wij hier een schriftelijke overeenkomst op. Voor informatie over de hoogte van de vergoeding kunt u terecht bij de receptie van Mercator.

De zorg voor het eventuele huisdier van de bewoner komt voor rekening van de nabestaanden.

3 Zorgverlening



U woont zelfstandig binnen ons woonzorgcentrum en kunt gebruik maken van alle faciliteiten en voorzieningen. U houdt zelf de regie, wij ondersteunen u waar nodig. Wij vinden het belangrijk dat u zich prettig voelt. Dat betekent in ieder geval dat u in een schoon huis woont, dat u zichzelf in Mercator verzorgd voelt en dat er aandacht is voor uw gezondheid en welzijn.

Als u bij ons komt wonen vragen wij u naar uw wensen en verwachtingen. U kunt dan aangeven in welke mate en wanneer u ondersteuning van ons verwacht. Dit houdt in dat wij onze zorg zoveel mogelijk - en binnen de kaders van uw indicatie - afstemmen op uw wensen en behoeften. Wij verlenen zorg die past bij uw situatie en uw gewoonten, omdat iedereen verschillende persoonlijke voorkeuren heeft.

Wij maken afspraken met u over wat wij als woonzorgcentrum doen met de uren van uw indicatie. Wij leggen deze afspraken vast in uw zorgdossier. Minimaal één keer per jaar bespreken wij dit dossier met u, om te kijken of alles nog naar wens verloopt. Als het nodig is, kan het zorgdossier ook eerder veranderd worden. Wij zorgen er ook voor dat u regelmatig van relevante zaken op de hoogte wordt gebracht. Het zorgdossier kunt u digitaal raadplegen via het portaal 'Caren Zorgt'. U kiest zelf of u hier gebruik van wilt maken. U kunt hier namelijk niet alleen uw digitale zorgdossier raadplegen, maar u kunt ook makkelijk zien wanneer het eerstvolgende zorgmoment plaatsvindt. Ook de korte verslaglegging van een zorgmoment wordt hierin nauw bijgehouden door onze verzorgenden en verpleegkundigen. Daarnaast kunt u digitaal contact leggen met uw contactverzorgende.

Ook is het mogelijk om uw mantelzorgers en/of huisarts toegang te geven. Zo zijn ook zij op de hoogte van de aan u verleende zorg.

Gaat u uit logeren? Dan vragen wij u om dit door te geven aan de contactverzorgende. Zij kan dan samen met u beoordelen hoe de zorgverlening tijdens uw afwezigheid door familieleden kan worden voortgezet.

Contactverzorgende

Voor bewoners die zorg van ons ontvangen treedt een lid van het team verzorging op als contactverzorgende. Deze medewerker is voor u, maar ook voor uw familie, aanspreekpunt als het gaat om vragen over de zorg- en dienstverlening. U kunt bij hem of haar terecht over alles wat met de zorgverlening of het wonen in Mercator te maken heeft. Ook zal de medewerker u begeleiden bij het wennen aan uw nieuwe situatie.

De naam van uw contactverzorgende staat vermeld in uw zorgdossier. Deze gegevens zijn tevens te vinden op het portaal Caren Zorgt. U kunt op verzoek ook een afdruk van het zorgplan ontvangen.

Contactpersoon - bewoner

Wij hanteren het uitgangspunt dat bewoners zo lang mogelijk zelf de regie houden. Toch is het belangrijk dat wij in bepaalde situaties, zoals ziekenhuisopname of het regelen van vervoer naar een arts of specialist, contact kunnen opnemen met uw familie of andere aangewezen personen. Bij de intake vragen



wij u dan ook een contactpersoon op te geven. Ook kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen die voor u zaken regelt. U dient deze persoon dan wel persoonlijk en schriftelijk te machtigen om zaken voor u te kunnen regelen.

Contactpersonen kunnen telefonisch contact opnemen en vragen naar de contactverzorgende. Bel bij voorkeur tussen 10.00 uur en 15.30 uur.

Medische zorg

Als u in Mercator komt wonen, verloopt de medische zorg via de huisarts. Bij voorkeur de huisartsen in het gezondheidscentrum Lewenborg.

Goede en veilige werkomstandigheden

Wij willen graag dat u zich thuis voelt in Mercator. Daarom laten wij de inrichting van uw appartement over aan uw eigen smaak. Wel dient u bij de inrichting rekening te houden met de voorwaarden uit de Arbowet. Deze wet regelt de arbeidsomstandigheden van onze medewerkers (Zie artikel 8 van de zorgovereenkomst). Onderstaande adviezen zijn in ieder geval van belang bij de inrichting van uw appartement:

- Maak geen gebruik van losse kleedjes (m.u.v. douchemat)
 - Voorzie meubels van viltjes zodat deze gemakkelijk te verplaatsen zijn
- Houd er bij de inrichting van uw appartement rekening mee dat u en onze medewerkers voldoende bewegingsruimte over houden.

Hulpmiddelen

- **Rollator:** deze schaft u op eigen kosten aan.
- **Rolstoel:** onze ergocoach kan samen met u de mogelijkheden bespreken en u hierin adviseren. Aanschaf of huur van een rolstoel kunt u regelen via uw ziektekostenverzekering.
- **Tilliften, postool, douchestoel:** zijn in Mercator aanwezig en kunnen ter beschikking worden gesteld.
- **Bed:** Iedere bewoner krijgt standaard een hoog/laag bed op het appartement. Dit bed is te verstellen in hoogte, waardoor deze uitermate geschikt is om bijvoorbeeld gemakkelijk in- en uit bed te komen, maar ook bij het verschonen van het bed.

Tijdens het intakegesprek kunt u meer informatie krijgen over hulpmiddelen.

Medicijnbeheer

U kunt uw medicijnbeheer gedeeltelijk of in zijn geheel overdragen aan de verzorging. De bestellingen lopen dan via onze apotheek. Mocht u hier geen gebruik van willen maken, dan bent u zelf verantwoordelijk voor het bestellen van medicatie. Als u ervoor kiest om deze taken over te dragen aan de verzorging, ondertekent u hiervoor een machtiging waarin staat omschreven welke taken u overdraagt. Als u het medicijnbeheer overdraagt aan Mercator maakt u automatisch gebruik van de diensten van onze huisapotheek, Boots Apotheek Lewenborg. Mocht u niet willen overgaan naar de huisapotheek dan bent u zelf verantwoordelijk voor het bestellen en afhalen van uw medicatie.

Bezoek aan specialist

Voor begeleiding bij bezoek aan een specialist is de familie/mantelzorger van de bewoner verantwoordelijk. Indien nodig wordt door de verzorgenden een beroep gedaan op de eerste

contactpersoon van de bewoner om dit te regelen. Voor het vervoer van en naar het ziekenhuis bent u zelf verantwoordelijk. Vergoeding voor taxivervoer kan aangevraagd worden bij het loket WMO van de gemeente Groningen.

Voor rolstoelvervoer of ambulancevervoer moet u via de huisarts eerst een machtiging aanvragen. Er moet aan bepaalde criteria worden voldaan om de rit via de zorgverzekeraar vergoed te krijgen.

De wet Zorg en Dwang

De Wet zorg en dwang (WZD) beschermt uw rechten. In de wet staat welke rechten u heeft, en welke regels TSN moet volgen als er onvrijwillige zorg gegeven moet worden. Onvrijwillige zorg is zorg waar u of uw vertegenwoordiger niet mee instemt. Onvrijwillige zorg mag nooit zomaar worden gegeven.

Krijgt u zorg die u zelf niet wilt? Dan kunt u hierover praten met uw zorgverlener. Ook kunt u terecht bij een cliëntvertrouwenspersoon, dit is iemand die niet bij TSN werkt. Een cliëntvertrouwenspersoon kan uw vragen beantwoorden en helpt u als u een klacht heeft over onvrijwillige zorg. Zij luisteren naar wat u graag wilt en helpen u hierbij. Alles wat u aan deze persoon vertelt blijft geheim. Deze hulp is gratis. Meer informatie en de contactgegevens kunt u vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.

Klachten

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar de zin te maken, maar soms gaat er iets niet zoals u dat graag wilt. Laat het ons weten. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande kan een klacht indienen. Derden kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling.

Zo dient u een klacht in: De eerste stap is dat u de klacht of aanbeveling bespreekt met de medewerker of degene die betrokken is bij de klacht. Vaak worden zaken snel opgelost en misverstanden opgehelderd. Wanneer dit gesprek geen oplossing biedt, is er ook nog de mogelijkheid om met de locatiemanager in gesprek te gaan. Mocht de zaak hierna nog niet opgelost zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U heeft het recht een klacht ook direct in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Informatie over de klachtenprocedure bevindt zich in uw zorgdossier en is te vinden op: www.tsnzorg.nl/klachtenprocedure.

4 Maaltijdservice



Eten en drinken

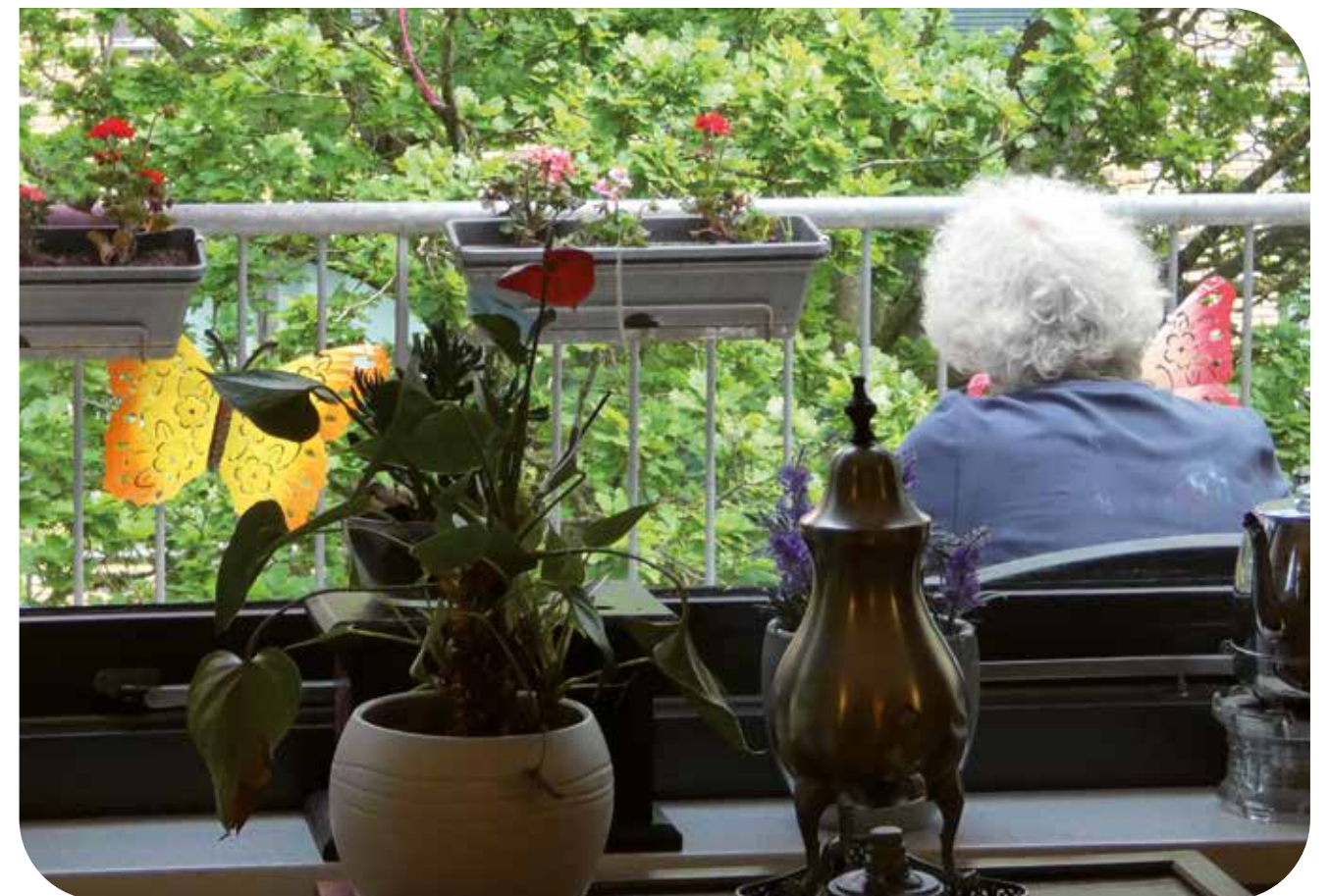
De bewoners van het woonzorgcentrum kunnen 's middags de warme maaltijd in het restaurant nuttigen, maar deze kan ook gebracht worden in het appartement. Er is dagelijks een keuzemenu. Volgt u een dieet? Geef dit dan aan ons door. We kunnen dan een speciaal menu voor u samenstellen. 's Avonds serveren we de broodmaaltijd inclusief koffie, thee en zuivelproducten in het appartement. U krijgt voldoende brood om ook de volgende ochtend te kunnen ontbijten. Vier keer per dag wordt er door Mercator koffie en thee verstrekt. Natuurlijk kunt u ook - indien u over een waterkoker of koffiezetapparaat beschikt - zelf koffie en thee zetten.

Gasten

Ook gasten kunnen een warme maaltijd of iets te drinken bestellen. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Deze kosten kunt u opvragen bij de receptie en vindt u tevens op onze website.

Ruimteverhuur met catering

Als u veel bezoek heeft, bijvoorbeeld als u jarig bent dan kunt u tegen een geringe vergoeding gebruik maken van één van de ruimtes in Mercator. In overleg kan de keuken zorgen voor koffie, thee, gebak, borrelgarnituur etc.



5 Welzijn



Familieparticipatie

Familieparticipatie is onmisbaar in de ondersteuning van een bewoner van Mercator. Het wonen in Mercator is een gezamenlijke zorg van medewerkers en naasten.

Datgene wat de familie of omgeving voorafgaand aan het verhuizen naar Mercator voor de bewoner deed, blijft ook doorgaan ná de verhuizing. Hierbij kunt u denken aan: begeleiding van de bewoner naar een medisch specialist, het doen van boodschappen en ophalen van medicatie bij de apotheek et cetera. Specifieke zaken die onder de zorgverlening vallen worden besproken en afspraken worden vastgelegd in het zorgdossier.

Uw familie en vrienden komen bij u thuis op bezoek. Dit houdt in dat we in deze situatie van de gasten hetzelfde vragen als in de situatie voorheen. Denk aan het zetten van een kopje koffie als de bewoner dat zelf niet kan, of het doen van de afwas voor vertrek.

Ontspanning en activiteiten

In het woonzorgcentrum organiseren onze activiteitenbegeleiders verschillende activiteiten voor de bewoners van het woonzorgcentrum en de bewoners van de aanleunflat. Een aantal activiteiten zijn:

- Meer bewegen voor ouderen
- Bingo
- Filmmiddag
- Vrijdagmiddagcafé met zo nu en dan live muziek
- Spelletjesmiddag, zoals rummikub, kaarten, sjoelen
- Activiteiten rond de feestdagen: bijv. kerstdiner

Ook zetten we nieuwe technologieën in bij de activiteiten. Bijvoorbeeld de Qwiek.up, een beamer waarmee beeld en geluid op het plafond of de wand geprojecteerd kan worden. Een ander voorbeeld is het fietslabyrint. Daarbij fietst u op een hometrainer terwijl u naar een groot televisiescherm kijkt, waarop u bijvoorbeeld door uw oude woonplaats kunt fietsen.

Voor deelname aan de activiteiten die georganiseerd worden hoeft u niet extra te betalen. Hierop zijn een paar uitzonderingen, waaronder externe uitstapjes en een aantal activiteiten. Veel activiteiten vinden plaats in de recreatiezaal. Voor informatie over activiteiten kunt u contact opnemen met de activiteitenbegeleider van Mercator. Uiteraard is het altijd uw vrije keuze of en aan welke activiteiten u mee wilt doen.

Vrijwilligers

In Mercator zijn veel vrijwilligers actief. Zij assisteren o.a. bij de activiteiten. Het is in beperkte mate mogelijk om individueel gebruik te maken van de diensten van een vrijwilliger. U kunt dit aangeven bij de activiteitenbegeleider of uw contactverzorgende.

6 Overige dienstverlening



Wasserijservice

Mercator heeft een eigen wasserij, waar u uw boven- en onderkleding tegen een vergoeding kunt laten wassen, drogen en strijken/vouwen. Ook is het mogelijk om dit door een familielid te laten wassen. U ontvangt op uw eerste dag in Mercator een folder over de wasserij met daarin de tarieven. Het wassen van het linnengoed is in beheer van Mercator en kan verstrekt worden. Wij willen graag dat de bewoners in Mercator zich zoveel mogelijk thuis voelen, daarom is er de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van eigen linnen- en beddengoed.

Mercator is niet aansprakelijk voor krimp en vermissing van wasgoed.

Merken van kleding en linnengoed

Als u gebruik maakt van de wasserij van Mercator bent u verplicht uw kleding en linnengoed te laten voorzien van uw naam en kamernummer. Dit gebeurt door middel van het aanbrengen van wasmerkjes door de linnendienst van Mercator. Voor het merken van kleding betaalt u eenmalig een bijdrage. Alle nieuwe kleding wordt daarna zonder extra kosten door ons voorzien van een wasmerkje. Nieuwe kleding en linnengoed dient u voor gebruik te laten merken bij de linnendienst.

Post

Post voor bewoners komt binnen bij de receptie. 's Avonds wordt de post rondgebracht door de dienstdoende portier.

Reparaties/storingen

Mankementen aan het verhuurde worden door Mercator gerepareerd. Reparaties worden op volgorde van urgentie uitgevoerd. Reparaties aan eigen spullen dient u zelf te verzorgen, door bijvoorbeeld familie in te schakelen. Hierbij kunt u simpelweg denken aan het verwisselen van lampen, televisie/radio plaatsen, instellen etc.

Reparaties die voor rekening van Mercator komen zijn: lampen indien deze eigendom zijn van Mercator, verstoppingen/lekkages, hang- en sluitwerk, zonwering, kranen en afvoeren en stroomstoringen.

Storingen kunt u melden bij de receptie.

Kapper

Op dinsdag en donderdagmorgen is de kapper in Mercator aanwezig. U kunt bij de kapper zelf een afspraak maken.

Bibliotheek

De bibliotheek is op de begane grond en is alle middagen geopend. De receptie kan u helpen bij het vinden van de juiste boeken.



Trefwoord	Bladzijde
Activiteiten	18
Bezoek aan specialist	15
Caren Zorgt	13
Clëntenraad	6
Contactpersoon	13
Eigen bijdrage CAK	5
Familieparticipatie	18
Gasten	17
Giften	7
Huisdieren	8
Hulpmiddelen	15
Inrichting appartement	8
Inschrijven gemeente	6
Internet	8
Kapper	19
Medicijnbeheer	15
Ontruiming appartement	12
Personenalarmering	11
Post	19
Reparaties	19
Schade	6
Schoonmaak appartement	10
Sleutels	8
Telefoon	8
Veiligheid	11
Verzekeringen (WA en inboedel)	6
Warme maaltijd	17
Wasserijservice	19
Wet Langdurige Zorg	5
Zorgdossier	13
Zorgzwaartepakket (indicatie)	5



Woonzorgcentrum Mercator

Kraaienest 70

9733 HH Groningen

050 - 547 25 25

www.tsnzorg.nl

receptiemercator@tsnzorg.nl





Deel uw ervaring met TSN Zorg

We zijn altijd benieuwd hoe u de zorg van TSN ervaart.

Deel uw ervaring met TSN via Zorgkaart Nederland. Of u TSN nu een compliment wilt geven of een aandachtspunt wilt meegeven.

We hopen er in beide gevallen wat van te leren om onze kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden.

Ga naar www.zorgkaartnederland.nl en schrijf een waardering.